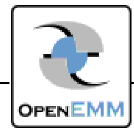


OpenEMM 2011
Handbuch

Version 1.0

Inhaltsverzeichnis


OPENEMM


OPENEMM


OPENEMM

Die Screenshots sind von unserem kommerziellen Produkt E-Marketing Manager. Das bedeutet, dass manchmal mehr Funktionen angezeigt werden, als der OpenEMM anbietet.

1 OpenEMM - Die Grundlagen

Inhalt dieses Kapitels

- Sie lernen den Gesamtaufbau des OpenEMM kennen.
- Sie erfahren, wie die einzelnen Funktionen des Systems zusammenarbeiten.

1.1 Mailings im Griff

Herzlich Willkommen zum OpenEMM der AGNITAS AG. Mit unserer E-Marketing-Plattform entwerfen Sie professionell Ihre Marketing-Kampagnen, führen sie durch, verwalten sie und werten die Ergebnisse aus.

Dieses Handbuch erklärt Ihnen den OpenEMM, mit dem Sie Ihre Kunden direkt über personalisierte und inhaltlich individualisierte E-Mail-Kampagnen ansprechen. Denn E-Mail-Marketing ist das Schlüsselwort für erfolgreiche Dialogmarketing-Kampagnen im Internet. Sämtliche Aspekte von der Eingabe und Pflege der Empfängeradressen, dem Versand von E-Mails in hoher Auflage, der individuellen Behandlung der Rückläufe bis zur statistischen Auswertung der Ergebnisse übernimmt unser Programm.

Der OpenEMM ist ein webbasiertes Konfigurationssystem, das Ihnen als All-In-One-Lösung Ihr komplettes Kampagnenmanagement einschließlich Newsletter-Versand ermöglicht. Der Einsatz neuester Technologien erlaubt den datenbankgesteuerten Versand von personalisierten und individualisierten, also maßgeschneiderten E-Mails in hoher Stückzahl zur Kundengewinnung und -bindung.

Über den OpenEMM definieren Sie Schablonen für Newsletter, so dass Sie für das jeweilige E-Mailing nur den Text einspeisen müssen. Der OpenEMM führt diesen Text automatisch mit der Schablone zusammen und produziert den versandfertigen HTML-Newsletter.

Das Statistik-Modul des OpenEMM erlaubt in Echtzeit den Zugriff auf wichtige Daten. Auf einen Blick erkennen Sie etwa die Anzahl der geöffneten HTML-Mails, die Zahl der geklickten Links und die Verteilung der Klicks auf die einzelnen Links eines E-Mailings. Der OpenEMM ermöglicht dadurch eine sofortige Erfolgskontrolle Ihrer E-Mail-Marketing-Kampagnen.

Jedem Abonnenten ist ein Profil mit Kriterien zugeordnet, das Sie mit einem Editor anzeigen, verändern oder auch löschen. Die Kriterien dürfen Sie frei festlegen. So halten Sie im Profil beispielsweise fest, ob der Abonnent bereits einmal auf ein E-Mailing reagiert hat. Auf Grund der Kriterien definieren Sie dann eine Selektion, die gezielt einzelne Untergruppen mit E-Mails beliefert.

Der OpenEMM liefert zudem die vollständige Funktionalität, mit der sich Interessenten und E-Mail-Empfänger selbst an-, um- und abmelden. Dieses Formular lässt sich nahtlos in Ihre Website integrieren. Es erfordert keinerlei Programmierung oder Skripte und erlaubt die vollautomatische Verwaltung der jeweiligen Mailing-Liste.

Der OpenEMM bietet Ihnen somit die technische Umgebung, um die Rücklaufquote Ihrer auf der Basis von Kundenprofilen personalisierten und individualisierten E-Mails zu erhöhen.

Wir wünschen Ihnen nun viel Erfolg mit dem OpenEMM!

1.2 Arbeitsweise des OpenEMM

Das OpenEMM-System der AGNITAS AG ist so geplant, dass Sie flexibel, schnell und zielorientiert Newsletter an Ihre Kunden versenden.

Zunächst übertragen Sie vorhandene E-Mail-Adressen in die Datenbank des OpenEMM.Neue E-Mail-Adressen ergänzen Sie selbst über die Importfunktion, die Web-Oberfläche oder überlassen

die Arbeit den Interessenten. Denn jeder Kunde und Interessent kann sich über eine Webschnittstelle zu Ihrem Newsletter anmelden, jederzeit seine eigenen Angaben modifizieren oder aber sich von Ihrem Newsletter abmelden. Um Ihrem Kunden zu suggerieren, dass er sich immer noch auf Ihrer Website befindet, binden Sie die Webschnittstelle auf Ihrer Site in einem Frame ein. Die erste Anmelde-Seite kann dabei noch auf Ihrem Server liegen. Jeder Eintrag der Daten findet jedoch direkt über einen geschützten Zugang auf dem OpenEMM-Server statt.

Die Daten, die der Interessent über die Webschnittstelle eingibt, werden sofort in Ihrer Datenbank gespeichert, die sich auf dem OpenEMM-Server befindet. Jeder Newsletter-Empfänger erhält dabei eine eigene, ihm zugewiesene ID. Durch diese ID erhält er den Zugang zu seinen eigenen Daten, die er selber jederzeit über die Webschnittstelle pflegen kann.

Über den speziell für Sie eingerichteten Webzugang können Sie nun die Daten jedes einzelnen Kunden abrufen, modifizieren sowie kundenspezifische Seitenabfragen nachvollziehen. Das OpenEMM-System stellt Ihnen dazu umfangreiche Statistiken in grafischer Darstellung zur Verfügung, die Ihnen eine mailing-bezogene Auswertung erlauben.

1.3 Überblick: So arbeiten die Module zusammen

Der OpenEMM besteht aus einer Reihe von einzelnen Funktionsbereichen oder Modulen. Alle Module sind eng miteinander verzahnt und arbeiten zusammen, um Ihr Ziel zu erreichen: Schnell und effektiv Mailing-Kampagnen durchführen und auswerten. Deshalb vermittelt Ihnen dieses Unterkapitel einen Überblick über die einzelnen Funktionsbereiche und erklärt, wie sie zusammenspielen.

Drei Bereiche sind zentral für den Versand eines Newsletters. Sobald Sie hier die passenden Eingaben getätigt haben, ist der OpenEMM bereit für den Versand der ersten E-Mails.

- **Mailing-Liste:** In diesem Bereich legen Sie fest, welche verschiedenen Newsletter oder sonstige Mailing-Aktionen Sie durchführen wollen. Für jeden Newsletter legen Sie eine eigene Mailing-Liste an. Mehr dazu lesen Sie in Kapitel "Mailing-Listen - Abonnements verwalten".
- **Empfänger:** Das Wichtigste für Newsletter ist eine Datenbank mit Kunden und deren E-Mail-Adresse. Im Jargon des OpenEMM sind das die Empfänger. Für jeden Empfänger gibt es ein so genanntes Profil, das neben Name und E-Mail-Adresse vor allem enthält, welche Newsletter (genauer: Mailing-Listen) der Empfänger abonniert hat. Das Profil enthält etliche weitere vordefinierte Felder, etwa für das Geschlecht. Sie dürfen sogar eigene Felder im Profil anlegen und darin individuelle Dinge wie etwa Augenfarbe oder Alter speichern (siehe Kapitel "Empfängerprofil erweitern"). Mehr über die Verwaltung und Pflege der Empfängerdatenbank lesen Sie in den Kapiteln "Empfänger - Kundendaten pflegen" und "Empfängerprofil erweitern".
- **Mailing:** Das Modul Mailing dient dazu, eine ganz bestimmte E-Mail an die Empfänger einer Mailing-Liste zu verschicken. Dazu geben Sie den Inhalt der E-Mail über Textbausteine ein, bauen optional messbare Links ein oder hängen Dateien als Attachment an. Schließlich starten Sie den Versand und werten die Ergebnisse in einer Statistik aus. Details dazu finden Sie in Kapitel "Mailings - Newsletter versenden".
- **Archiv:** Ein Archiv funktioniert wie Aktenordner im Büro. Sie heften alle Briefe, die zu einer Marketingaktionen gehören, in einem bestimmten Aktenordner ab. Wenn Sie später einen Brief suchen, müssen Sie nur einen Ordner durchgehen. Genau wie bei einem Aktenordner dürfen Sie Mailings von einem Archiv in eine andere umheften, oder auch ganze ohne Zuordnung verwalten. Welche Archive Sie anlegen, und wie Sie die Mailings auf die Archive verteilen, ist ganz Ihre Sache. Mehr über den Einsatz von Archive lesen Sie in Kapitel "Archiv - Mailings



zusammenfassen".

Die weiteren Bereiche dienen dazu, die Gestaltung von Mailings zu vereinfachen, Mailing-Aktionen präziser und flexibler zu steuern, die Rückläufe auszuwerten und die Pflege der Empfängerdatenbank zu erleichtern.

- **Zielgruppe:** Oft macht es Sinn, einen Newsletter nicht an alle Empfänger einer Mailing-Liste zu senden. Eine Zielgruppe filtert nur bestimmte Empfänger heraus, etwa alle Frauen im PLZ-Gebiet 8. Damit können Sie dann etwa testen, ob ein Mailing Erfolg verspricht, und erst dann alle Frauen der Mailing-Liste anmailen. Eine Zielgruppe ist dynamisch: Wenn Sie neue Empfänger in die Datenbank aufnehmen, dann erfasst eine Zielgruppe auch diese, sofern sie den Kriterien entsprechen. Mehr über Zielgruppen lesen Sie in Kapitel "Zielgruppen - dynamische Filter".
- **Schablone:** Viele regelmäßige Mailings sind immer gleich aufgebaut. Nach der Überschrift kommen zum Beispiel aktuelle News, darauf folgen einige Sonderangebote und dann der Abspann mit der Kontaktadresse und einem Link zur Abmeldung vom Newsletter. Mit Schablonen definieren Sie gleich bleibende Teile für ein Mailing. Später setzen Sie das Mailing aus einer Schablone und Textbausteinen für die variablen Texte zusammen. Damit reduzieren Sie den Aufwand für einen wöchentlichen Newsletter auf ein Minimum.
- **Aktion:** Eine Aktion löst der Empfänger durch einen Klick auf einen Link in der E-Mail aus. Diese Aktion kann zum Beispiel ein numerisches Feld im Profil des Empfängers hoch zählen, oder eine zusätzliche E-Mail an den Empfänger mit Detailinformationen versenden. Damit stellen Sie dann beispielsweise fest, welche Empfänger Interesse für ein bestimmtes Thema haben. So verfeinern Sie das Profil Ihrer Kunden automatisch.
- **Statistik:** Um den Erfolg eines Mailings zu prüfen und weitere Mailings zu planen brauchen Sie Informationen über Rückläufe und besondere Interessen Ihrer Kunden. Interessant ist es auch, die Ergebnisse mehrerer Mailings direkt zu vergleichen. Diese und viele weitere Fragen beantwortet die Statistik. Details zum Thema finden Sie in Kapitel "Statistik - Überblick gewinnen".
- **Formulare:** Über die Formulare richten Sie Webseiten ein, über die sich Interessenten für Newsletter selbst an-, ab- oder ummelden können. Wenn Sie neue Webseiten für Benutzeraktionen einrichten wollen, sollten Sie das über die Rubrik Formulare erledigen. Mehr über Formulare lesen Sie in Kapitel "Formular - Selbstverwaltung für Empfänger".

2 Bedienung - OpenEMM im Griff

Inhalt dieses Kapitels

- Sie erfahren, wie Sie sich per Web-Browser beim OpenEMM anmelden.
- Sie lernen die Navigationsleiste und die Bedienelemente des Systems kennen.



2.1 Aufruf des OpenEMM

Beim OpenEMM handelt es sich um einen web-basierten Dienst. Alle Aktionen führen Sie per Internet über Ihren Browser durch. Der Vorteil liegt auf der Hand: Es ist jederzeit möglich, den Newsletter-Dienst von jedem Schreibtisch und von überall auf der Welt zu starten oder zu verwalten, einen Internetzugang vorausgesetzt.

Mit folgenden Schritten rufen Sie den OpenEMM auf:

1. Geben Sie im Browser die URL an unter der Sie OpenEMM installiert haben, z.B. http://yourcompany.openemm.com. Dies ruft die Homepage des OpenEMM-Systems auf. Die URL, um das OpenEMM-System aufzurufen, haben Sie während der Installation definiert (Bitte lesen Sie die Installationsanleitung für weitere Details.).
2. Tragen Sie in die Eingabefelder Benutzer-Name und Passwort die Zugangsdaten ein. Bei der ersten Anmeldung verwenden Sie bitte als Benuter-Name *admin* und als Passwort *openemm*. Bitte vergessen Sie aus Sicherheitsgründen nicht das Passwort so schnell wie möglich zu ändern (Verwaltung, Benutzer).
3. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche Anmelden.



Abb. 2.1: Die Login-Seite des OpenEMM 2011.

Login-Sperre

Der Zugang zum OpenEMM wird nach drei fehlgeschlagenen Login-Versuchen für fünf Minuten gesperrt. Dabei gilt folgendes:

- Bei jedem während der fünfminütigen Sperrzeit versuchten und fehlgeschlagenen Login erhöht sich die Sperrzeit aus Sicherheitsgründen erneut auf fünf Minuten.
- Melden Sie sich während der fünfminütigen Sperrzeit erfolgreich beim OpenEMM an, bleibt der Zugang trotzdem temporär gesperrt. Anders als beim Login mit falschem Benutzernamen oder Passwort wird die Sperrzeit jedoch nicht erneut auf fünf Minuten erhöht.



Abb. 2.2: In der Standardeinstellung wird der Zugang zum OpenEMM nach drei fehlgeschlagenen Login-Versuchen für fünf Minuten gesperrt.

Nach dem Einloggen erhalten Sie Zugriff auf das für Sie bereitgestellte OpenEMM-System. Die einzelnen Optionen können Sie im Navigationsbereich auf der linken Bildschirmseite bequem über die Schaltflächen anwählen. Je nach den gewährten Zugriffsrechten sehen Sie eventuell nicht alle Funktionen des Systems (siehe Kapitel "Teamarbeit - Benutzer- und Mandantenverwaltung")

Wichtig: Wenn Sie Ihre Sitzung im OpenEMM-System beenden wollen, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche Abmelden in der Navigationsleiste am oberen Bildschirmrand.

Bitte beachten Sie: Das System loggt Sie aus Sicherheitsgründen automatisch nach 15 Minuten aus, falls Sie in dieser Zeit nicht mit dem System arbeiten.

Verwendung des OpenEMM in mehreren Browser-Fenstern gleichzeitig

Sie können den OpenEMM problemlos in mehreren Browser-Fenstern gleichzeitig einsetzen, etwa in mehreren Tabs beim Microsoft Internet Explorer oder Mozilla Firefox. Das ist beispielsweise dann sinnvoll, wenn Sie in einem Fenster einen Textbaustein eines Mailings bearbeiten und sich in einem anderen Fenster eine Vorschau dazu anzeigen lassen wollen.

Bitte beachten Sie: Damit sie in mehreren Fenstern gleichzeitig mit dem OpenEMM arbeiten können, müssen Sie sich unbedingt zuvor in jedem Fenster separat anmelden, damit der OpenEMM jedem Fenster eine eigene sogenannte „Session“ zuordnen kann.

2.2 Navigationsleiste und Bedienelemente

Die einzelnen Funktionen des OpenEMM rufen Sie über die Navigationsleiste auf der linken Seite auf. Mit den Schaltflächen von Mailings bis Verwaltung wählen Sie aus, welche Daten Sie bearbeiten oder welchen Vorgang Sie starten wollen. Klicken Sie eine Schaltfläche an, so zeigt der OpenEMM eine Liste mit den untergeordneten Menüpunkten an. Der aktive Menüpunkt ist blau markiert.



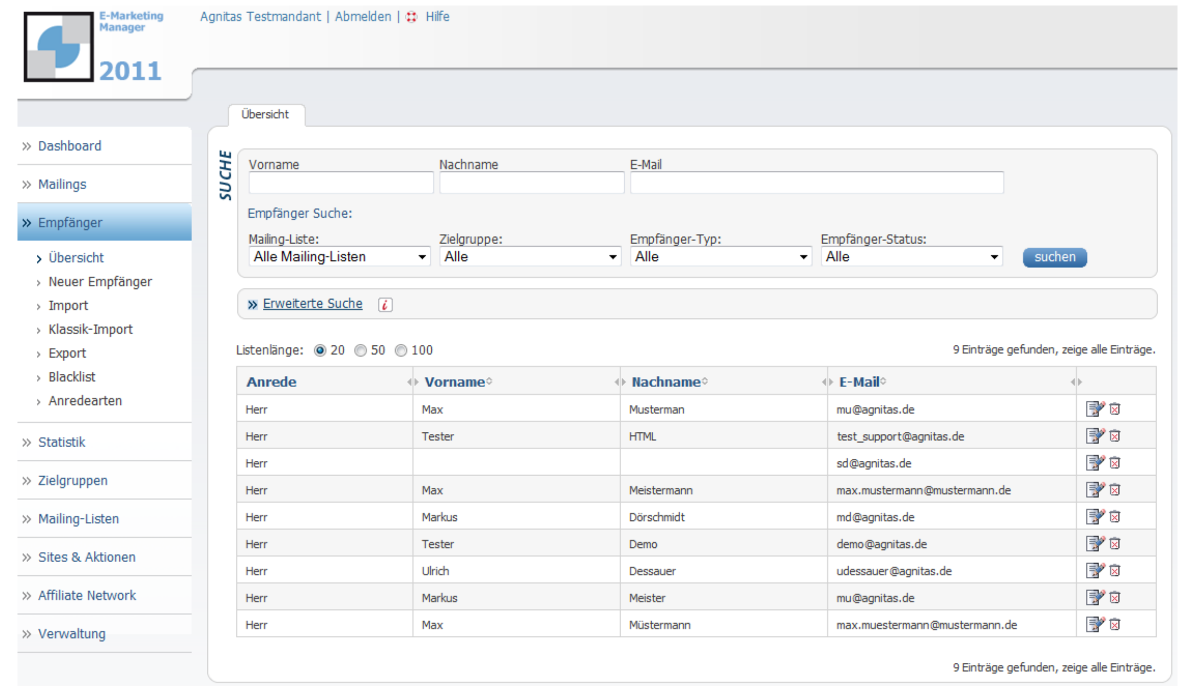


Abb. 2.3: Die Liste der Empfänger.

Rechts davon sehen Sie den so genannten Inhaltsbereich. Hier zeigt der OpenEMM Details zum gewählten Menüpunkt an, etwa eine Tabelle mit allen vorhandenen Mailing-Listen oder die Daten eines einzelnen Empfängers. Im Bild ist die Übersichtseite der Empfängerdatenbank mit einer Liste der Empfänger zu sehen.

Das Bild zeigt im Inhaltsbereich auch die wesentlichen Bedienelemente, die Ihnen im OpenEMM begegnen werden:

- Register: Über dem Inhaltsbereich sehen Sie wie bei einem Karteikasten am oberen Rand einige Markierungen, zum Beispiel Empfänger, Neuer Empfänger etc. Diese Register dienen dazu, verschiedene Bereiche zu öffnen. Dazu klicken Sie einfach das Register an.
- Eingabefelder: Ein Eingabefeld dient der Eingabe von Text, je nach Situation dürfen Sie Buchstaben, Ziffern und Sonderzeichen eintragen. Bei einer Falscheingabe zeigt das System nach dem Absenden der Daten an den OpenEMM-Server eine Fehlermeldung an.
- Auswahllisten: Eine Auswahlliste präsentiert eine vom System vorgegebene Auswahl an Einstellungen. Sie öffnen die Liste, wenn Sie auf das kleine Pfeilsymbol rechts neben der Liste klicken. Der OpenEMM passt den Inhalt der meisten Auswahllisten an die aktuellen Einstellungen an.
- Symbole: Über kleine Grafiken rufen Sie häufig benutzte Funktionen wie Löschen ( ) oder Bearbeiten ( ) auf. Wenn Sie den Mauszeiger über das Symbol bewegen und einige Sekunden ruhig stehen lassen, erscheint ein gelbes Tooltipp-Fenster mit einer kurzen Erklärung.

Die folgende Tabelle listet die grafischen Symbole auf, die Sie in den Eingabedialogen des OpenEMM an verschiedenen Stellen finden.

Symbol	Beschreibung
	Über das Symbol Bearbeiten rufen Sie das markierte Element zum Bearbeiten in der Detailansicht auf. Es kann sich dabei um einen Empfänger, ein Mailing etc. handeln.
	Das Symbol Löschen entfernt das markierte Element aus der Datenbank des OpenEMM. Für den Abschluss des Löschvorgangs müssen Sie eine Sicherheitsabfrage bestätigen, so dass eine unabsichtliche Fehlbedienung ausgeschlossen wird.
	Über das Hilfe-Symbol rufen Sie die Online-Hilfe des OpenEMM auf. (siehe nachfolgendes Kapitel).
	Bei der statistischen Auswertung werden die Daten monatsweise angezeigt. Mit dem Pfeilsymbol blättern Sie einen Monat zurück.
	Bei der statistischen Auswertung werden die Daten monatsweise angezeigt. Mit dem Pfeilsymbol blättern Sie einen Monat vor.
	Das Diskettensymbol startet die Übertragung von Daten des OpenEMM an Ihren PC. Dabei kann es sich zum Beispiel um statistische Auswertungen handeln.
	Mailings können Links auf externe Webseiten enthalten, die zum Beispiel in der Übersicht messbarer Links, oder in den statistischen Auswertungen auftauchen. Über dieses Symbol öffnen Sie den Link in einem zusätzlichen Browserfenster, um die Gültigkeit des Links zu überprüfen.
	Der OpenEMM bietet Ihnen an manchen Stellen Tooltips an. Beim Klick auf das i-Symbol erscheint eine kleine Infobox, die direkte Hilfestellung bietet. Um die Box wieder auszublenden klicken Sie einfach oben rechts auf x.

2.3 Die Online-Hilfe

In allen Eingabedialogen des OpenEMM steht Ihnen eine Online-Hilfe zur Verfügung. Über das Hilfe-Symbol, ein rotes Fragezeichen in der oberen Menüleiste, rufen Sie die Online-Hilfe auf. Diese erscheint in einem separaten Fenster, so dass Sie parallel dazu im OpenEMM weiterarbeiten können.

3 Mailings - Newsletter versenden

Inhalt dieses Kapitels

- Sie erfahren, wie Sie eigene Mailings anlegen.
- Sie füllen Mailings mit Inhalten.
- Sie erweitern Mailings um messbare Links und Datei-Anhänge und weisen messbaren Links eine Relevanz für die statistische Auswertung zu.
- Sie lernen, personalisierte Mailings mit Hilfe der AGNITAS-Tags zu erzeugen.
- Sie nutzen dynamische Content-Generierung für zielgruppenspezifische Mailings.
- Sie testen und versenden Mailings.
- Sie richten Schablonen ein, damit Ihre Mailings ein einheitliches Erscheinungsbild erhalten.
- Sie erstellen, verwalten und benutzen Archive.

3.1 Was ist ein Mailing?

Ein Mailing verknüpft Informationen über Empfänger, Mailing-Listen und Zielgruppen und versendet die E-Mails.

Um Ihnen ein Gefühl für die Anforderungen des Mail-Versands zu geben, führen Sie die folgenden Kapitel durch die Arbeitsschritte:

- Anlegen eines neuen Mailings
- Einfügen der Inhalte
- Testversand durchführen

3.2 Mailings anlegen, bearbeiten und versenden

3.2.1 Neues Mailing anlegen

Klicken Sie auf die Schaltfläche Mailings und wählen Sie den Menüpunkt Neues Mailing. Sie erhalten zwei Auswahlmöglichkeiten zur Erstellung eines neuen Mailings:

Assistent: Hier werden Sie von einem Assistenten durch die Eingaben geführt. Besonders für Neu-Anwender bietet sich die Verwendung des Assistenten an. Sollten Sie bereits über etwas Routine im OpenEMM verfügen, wählen Sie am Besten Normal, um Ihr Mailing schnell anzulegen.

Im Folgenden wird zunächst die Vorgehensweise mit Assistent erläutert. Für die normale Methode gehen Sie bitte direkt in Kapitel "Basisdaten zum Mailing eingeben".

3.2.1.1 Neues Mailing anlegen mit Assistent

Wenn Sie sich für die Anlage des Mailings unter Zuhilfenahme des Assistenten entschieden haben, geben Sie auf der ersten Eingabeseite dem Mailing einen aussagekräftigen und vor allem unterscheidbaren Namen. Außerdem haben Sie im Feld Beschreibung Platz, um weitere Informationen zu Ihrem Mailing einzufügen, die Ihnen bei Ihren internen Abläufen Übersicht bieten. Die Inhalte beider Felder sind nur für Ihre Organisation bestimmt.



Abb. 3.1: Für Ihre Übersicht geben Sie dem Mailing einen Namen.

Auf der nächsten Seite besteht die Möglichkeit, dem Mailing über eine Auswahlliste eine bereits



definierte Schablone zuzuordnen. Für diese kurze Einführung können Sie die Standardeinstellung Keine Schablone verwenden.

Was ist eine Schablone? Die meisten Mailings, vor allem regelmäßig verschickte Newsletter, haben immer denselben Aufbau. Es gibt Zwischenüberschriften, Trennzeilen, einen Abspann mit Impressum und Links zum Abmelden etc. Für jedes Mailing den gesamten Text neu vorzubereiten ist umständlich, zeitraubend und fehlerträchtig. Der OpenEMM hilft Ihnen dabei, den Aufwand auf ein Minimum zu reduzieren. Das Zauberwort heißt Schablone: Sie definieren einen festen Rahmen und ergänzen im Mailing nur die aktuellen Texte. Näheres zu Schablonen lesen Sie in Kapitel "Schablonen - Wiederverwendbare Bausteine".

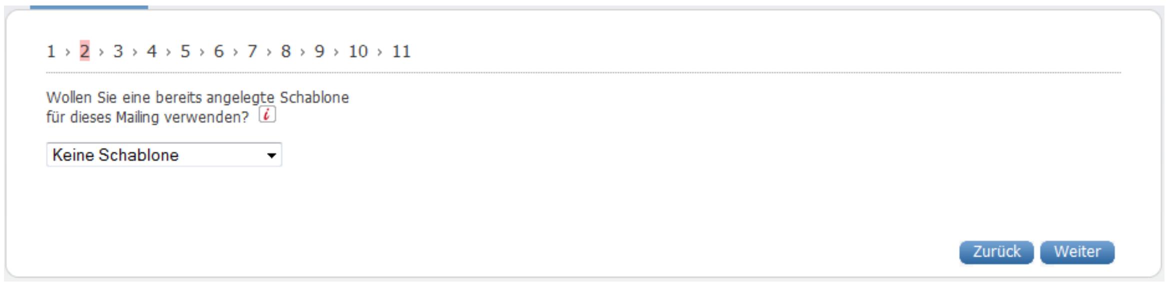


Abb. 3.2: Falls Sie bereits eine Schablone erstellt haben, können Sie diese verwenden.

Anschließend legen Sie fest, welche Art von Mailing Sie versenden möchten. Mit der Voreinstellung Normales Mailing erzeugen Sie einen einfachen Newsletter. Die weiteren Mailing-Typen beschreibt das Kapitel "Kundenprofile pflegen mit Aktionen". Kurz vorgestellt: Ein Datumsgesteuertes Mailing führt zum Versand zu einem bestimmten Datum, z.B. dem Geburtstag des Abonnenten. Ein Aktionsgesteuertes Mailing führt zum Versand auf eine bestimmte Aktion hin, z.B. wenn der Abonnent auf einen bestimmten Link in einem Mailing geklickt hat. Klicken Sie auf Weiter.

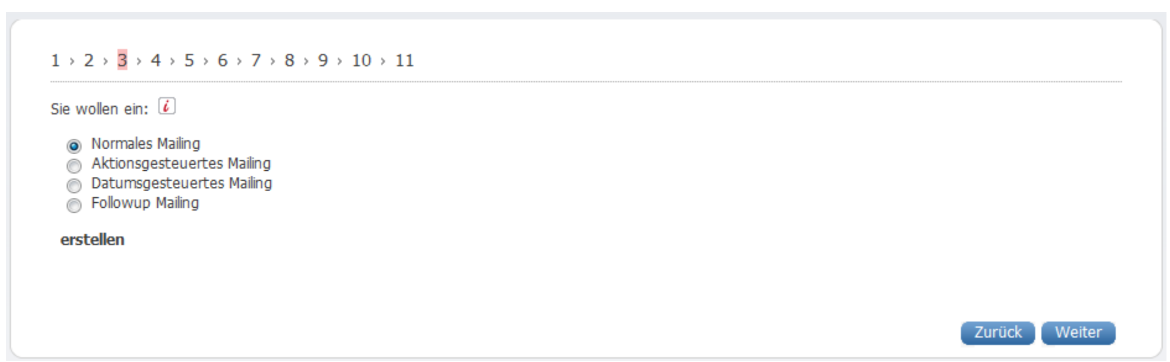


Abb. 3.3: Sie haben die Wahl zwischen verschiedenen Mailing-Typen.

Die Absender-Adresse ist die Adresse, die als Absender eingetragen wird. Die Antwort-E-Mail ist die Adresse für Rückantworten. Sie sollten deshalb eine möglichst sinnvolle Adresse wie zum Beispiel *newsdienst@ihrefirma.de* eintragen, die es auch wirklich gibt. Sie können den Realname der Absender-Adresse (Absender-Name) und der Reply-To-Adresse (Antwort-Name) unterschiedlich benennen. Die unterschiedlichen Namen können Sie in den entsprechenden Formularfeldern unter Absender-Name bzw. Antwort-Name eingeben. Wenn Sie nur einen Namen in Absender-Name eingeben, so wird dieser automatisch als Antwort-Name übernommen.

1 › 2 › 3 › 4 › 5 › 6 › 7 › 8 › 9 › 10 › 11

Bitte geben Sie die Absender-Adresse ein:

Absender-Adresse: info@agnitas.de
Absender-Name: AGNITAS AG
Antwort-E-Mail: support@agnitas.de
Antwort-Name: AGNITAS AG - Support

Zurück Weiter

Abb. 3.4: Hier nehmen Sie die Absenderangaben vor.

Als nächstes legen Sie fest, welches Mail-Format versendet werden soll. Zur Auswahl stehen Text, Text und HTML sowie Text, HTML und Offline-HTML. Das HTML-Format erlaubt die Einbindung von Bildern und Formatierungen in das E-Mailing. Beim Offline-HTML Format werden diese Bilder in die E-Mail integriert, während bei der normalen HTML-Version die Bilder nach der Öffnung vom Server geladen werden. Für den Anfang genügt es, wenn Sie Text einstellen.

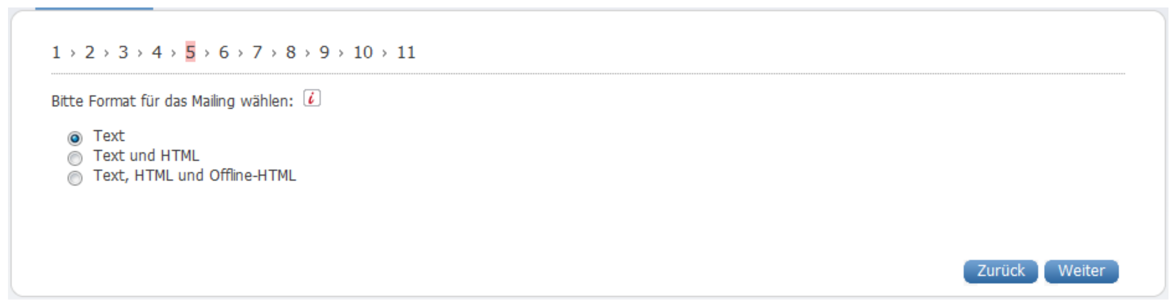


Abb. 3.5: Welches Format soll das Mailing haben?

Nun wird es konkreter: Geben Sie eine Betreffzeile ein, die später die E-Mail für die Empfänger haben wird. Für den Erfolg eines Mailings ist eine gut formulierte Betreffzeile sehr wichtig. Viele Empfänger entscheiden anhand der Betreffzeile, ob Sie die E-Mail überhaupt öffnen oder sofort löschen.

Beachten Sie: Auch die Betreffzeile können Sie personalisieren. Mehr darüber lesen Sie im Kapitel "Personalisierte Mailings gestalten".

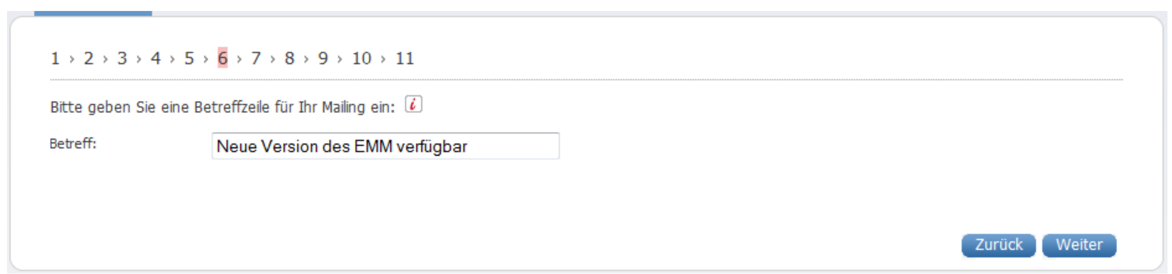


Abb. 3.6: Die Bereffzeile hat großen Einflus auf den Erfolg.

Auf der nächsten Seite wählen Sie die Mailingliste, an die das Mailing verschickt werden soll sowie das zugeordnete Archiv und Zielgruppe(n). Zunächst legen Sie fest, welche Mailing-Liste als Basis des Mailings dienen soll. Mit anderen Worten: Sie wählen die Empfänger aus, in deren Profil diese Mailing-Liste markiert ist.





Abb. 3.7: Wählen Sie Maillingliste, Archiv und Zielgruppe(n) aus.

Die Auswahlliste **Archiv** dient dazu, das Mailing einem bestimmten Archiv zuzuordnen. Das erleichtert die Pflege bei vielen Mailings und bietet zusätzliche Optionen für die statistische Auswertung. In der Auswahlliste finden Sie alle Archive, die Sie bisher definiert haben. Mehr über Archive lesen Sie im Kapitel "Archiv - Mailings zusammenfassen". Sie müssen nicht unbedingt ein Archiv auswählen, das Mailing funktioniert auch ohne Zuordnung. Außerdem können Sie die Zuordnung zu einem Archiv später vornehmen, und auch wieder ändern.

Nicht immer ist es sinnvoll, ein Mailing an alle Abonnenten einer Mailing-Liste zu senden. Über den Bereich **Zielgruppen** stehen Ihnen verschiedene Methoden zur Verfügung, den Kreis der Empfänger einzuschränken. Bevor Sie mit Zielgruppen arbeiten können, müssen Sie zunächst entsprechende Zielgruppen festlegen. Wie Sie dabei vorgehen, ist im Kapitel "Zielgruppen - dynamische Filter" dokumentiert. In der Standardeinstellung ist keine Zielgruppe ausgewählt. Um den Versand auf eine bestimmte Zielgruppe zu beschränken, wählen Sie in der Auswahlliste die gewünschte Zielgruppe aus und klicken dann auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Der OpenEMM zeigt nun diese Zielgruppe über der Auswahlliste an. Mit dem **Löschen**-Symbol vor dem Eintrag entfernen Sie die Zielgruppe wieder. Sie können auch mehrere Zielgruppen kombinieren. Näheres dazu finden Sie im Kapitel "Zielgruppen miteinander verknüpfen".

Auf der nächsten Seite können Sie über **Weiter** damit beginnen, die Inhalte für Ihr Mailing zu hinterlegen. Möchten Sie diesen Schritt überspringen und die Inhalte später eingeben, klicken Sie auf **Überspringen**. Da Sie an dieser Stelle bereits alle Pflichtangaben zum neuen Mailing gemacht haben, können Sie den Assistent hier auch mit **Fertig** beenden, um direkt zum Testversand zu gelangen.



Abb. 3.8: Möchten Sie jetzt Inhalte für Ihr Mailing eingeben, klicken Sie auf Weiter.

Wenn Sie auf Weiter geklickt haben, um Inhalte einzugeben: Das große Eingabefeld nimmt den Text für die E-Mail auf, zuerst für die HTML-Version (falls Sie nicht Text unter Format angegeben haben) und dann für die Text-Version. Sie können den gewünschten Text direkt eintippen oder über die Zwischenablage von Windows aus einem anderen Programm kopieren. Klicken Sie dann auf Hinzufügen.

Bitte beachten Sie: Verwenden Sie als externen Editor ein ASCII-fähiges Programm wie Notepad, nicht Word. Die meisten Textverarbeitungsprogramme (z. B. Word) verwenden eigene Formatierungen für spezielle Schriftzeichen wie z. B. Ligaturen oder Satzzeichen. Dann kann es bei der Darstellung der Texte im Newsletter zu Fehlern kommen. Diese vermeiden Sie, wenn Sie die Dateien mit der Endung .txt in einem ASCII-fähigen Editor (z. B. Notepad) erstellen. Dasselbe gilt auch für die HTML-Textbausteine, nur dass Sie HTML-Quellcode statt normalem Text kopieren.

Die Auswahlliste Zielgruppe belassen Sie im Beispiel auf der Einstellung Alle Empfänger. Ansonsten weisen Sie einen Textbaustein einer bestimmten Zielgruppe zu – nur Empfänger dieser Zielgruppe erhalten diesen Textbaustein als Mailing. Weitere Details zu diesem Thema lesen Sie im Kapitel "Dynamische Content-Generierung".



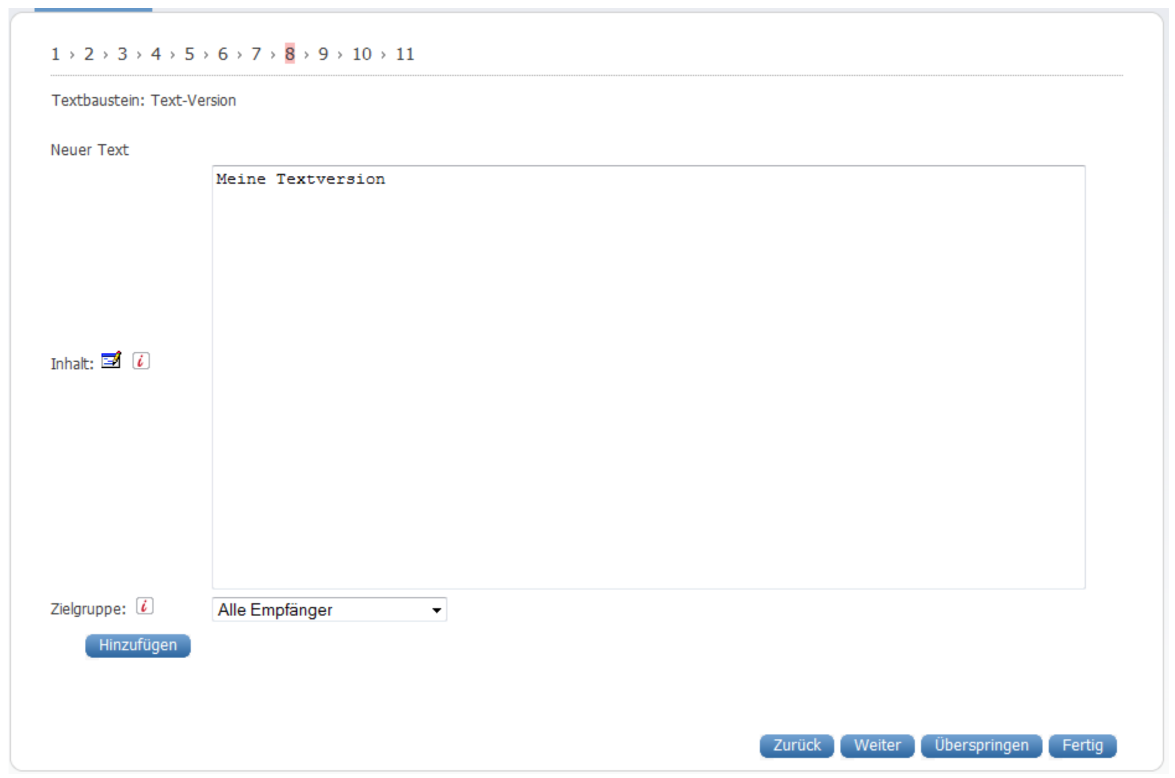


Abb. 3.9: Geben Sie die Inhalte ein.

Falls Sie in Ihrem Mailing URLs (Links) eingegeben haben, haben Sie nun die Möglichkeit, Einstellungen zur Messbarkeit (vgl. Kapitel "Messbare Links verwenden") und Klick-Aktionen (vgl. Kapitel "Messbare Links mit Aktionen verknüpfen") vorzunehmen. Sie können diesen Schritt auch zunächst überspringen.

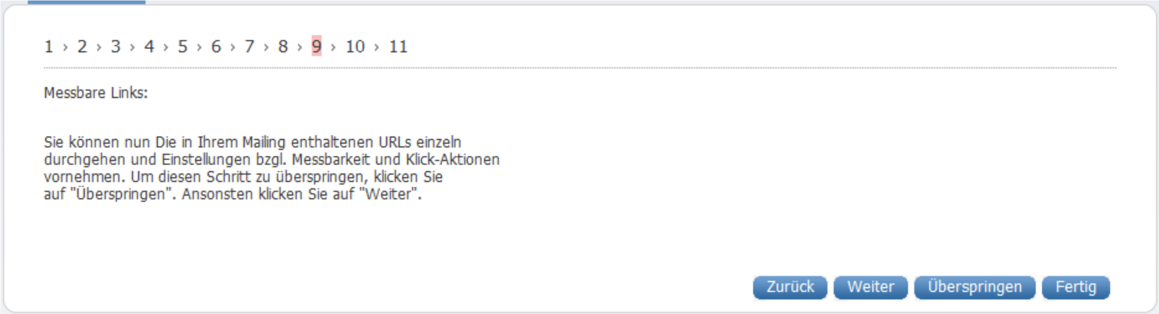


Abb. 3.10: Für Links können Sie vielfältige Einstellungen zur Messbarkeit vornhemen.

Auf der folgenden Seite können Sie Datei-Anhänge für Ihr Mailing definieren. Sogar ein personalisierter Anhang ist möglich. Wenn Sie einen Anhang versenden möchten, nutzen Sie die Anleitung in Kapitel "Normalen Datei-Anhang versenden", ansonsten klicken Sie einfach auf Weiter.



Abb. 3.11: Sie können normale oder sogar personalisierte Dateien an Ihr Mailing anhängen.

Jetzt gelangen Sie schon auf die letzte Seite des Assistenten. Hier besteht die Möglichkeit, einen Testversand anzustoßen. Verschicken Sie das Mailing probehalber an einige ausgewählte Empfänger. Sie können Test-Mails an den/die Administrator(en) verschicken oder aber an einen Testverteiler. Im Testverteiler sollten sich nur die E-Mail-Adressen ausgewählter Personen befinden, die Ihnen Feedback über das Aussehen der E-Mails geben.

- **Test-Mails an Administratoren:** Klicken Sie einmal auf Abschicken neben Admin-Mail. Alle Empfänger, die in ihrem Profil mit dem Status Administrator versehen sind und die Mailing-Liste abonniert haben, erhalten die Test-Mail. Wie Sie Administratoren neu anlegen lesen Sie in Kapitel "Administratoren und Testverteiler anlegen".
- **Test-Mails an Testverteiler:** Klicken Sie einmal auf Abschicken neben Test-Mail. Alle Empfänger, die mit dem Status Test-Empfänger versehen sind und die Mailing-Liste abonniert haben, erhalten die Test-Mail. Wie Sie einen Testverteiler neu anlegen lesen Sie in Kapitel "Administratoren und Testverteiler anlegen".

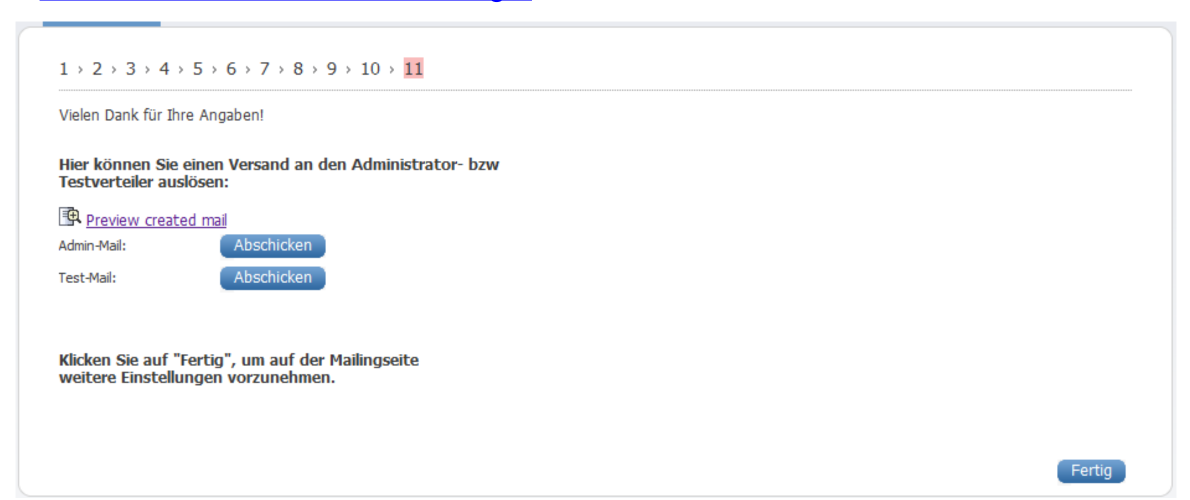


Abb. 3.12: Sie haben den Assistenten erfolgreich abgeschlossen.

Klicken Sie jetzt auf Fertig und Sie werden auf die Übersichtsseite Ihres Mailings geführt. Dort sind Ihre Angaben bereits eingetragen und Sie können diese überprüfen. Wenn Sie sich vertiefend einlesen möchten, finden Sie in den folgenden Abschnitten eine erweiterte Beschreibung aller Angabefelder. Ansonsten gehen Sie am Besten direkt in Kapitel "Mailing testen und versenden". zu Vorschau und Versand.



3.2.1.2 Basisdaten zum Mailing eingeben

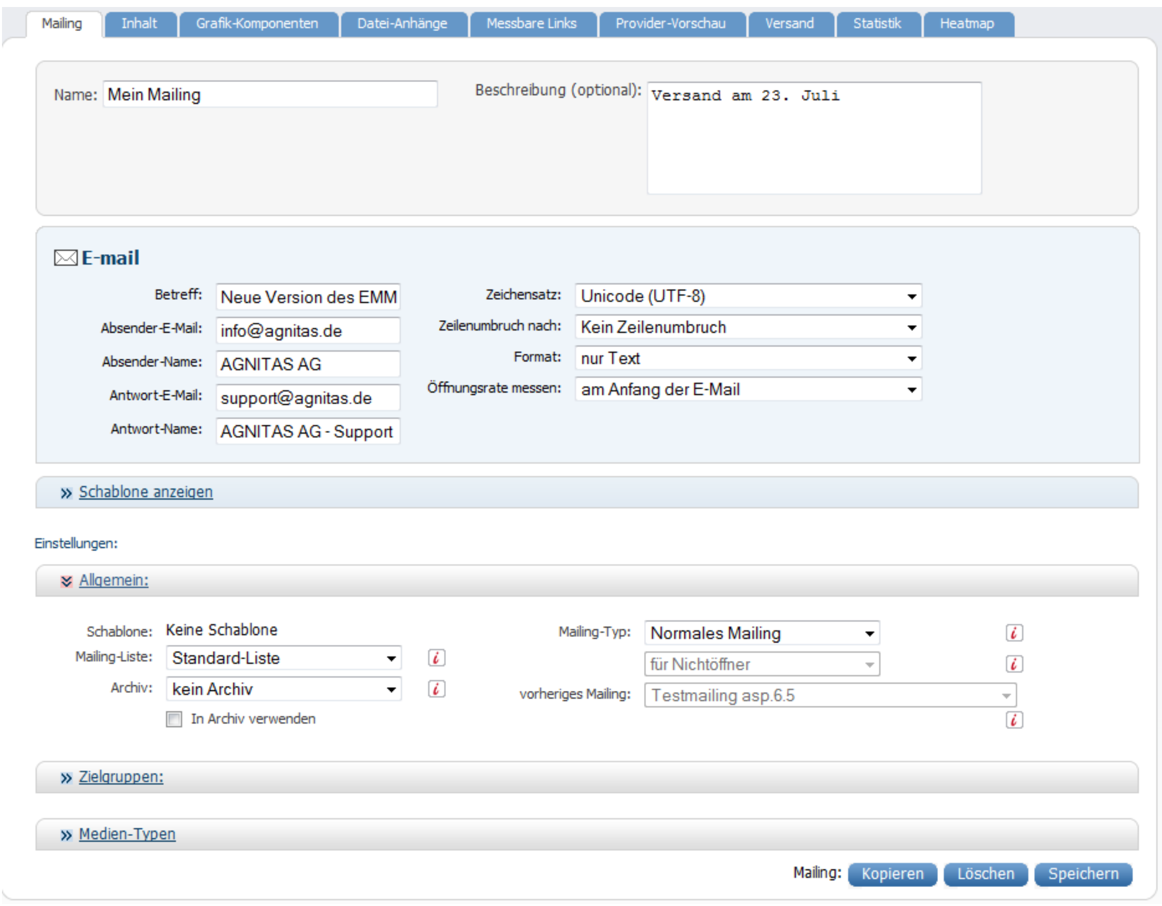


Abb. 3.13: Ihr neues Mailing konfigurieren Sie in einfachen Schritten.

1. Geben Sie dem Mailing einen aussagekräftigen und vor allem unterscheidbaren Namen. Außerdem haben Sie im Feld Beschreibung Platz, um weitere Informationen zu Ihrem Mailing einzufügen, die Ihnen bei Ihren internen Abläufen Übersicht bieten.

2. Mit einem Klick auf Allgemein öffnet sich der Bereich für globale Angaben zum Mailing. Zunächst legen Sie fest, welche Mailing-Liste als Basis des Mailings dienen soll. Mit anderen Worten: Sie wählen die Empfänger aus, in deren Profil diese Mailing-Liste markiert ist.

3. Die Auswahlliste Archiv dient dazu, das Mailing einem bestimmten Archiv zuzuordnen. Das erleichtert die Pflege bei vielen Mailings und bietet zusätzliche Optionen für die statistische Auswertung. In der Auswahlliste finden Sie alle Archive, die Sie bisher definiert haben. Mehr über Archive, und wie Sie neue anlegen, lesen Sie in Kapitel "Archiv - Mailings zusammenfassen". Sie müssen nicht unbedingt ein Archiv auswählen, das Mailing funktioniert auch ohne Zuordnung. Außerdem können Sie die Zuordnung zu einem Archiv später vornehmen, und auch wieder ändern.

4. In der Auswahlliste Mailing-Typ übernehmen Sie die Voreinstellung Normales Mailing. Damit erzeugen Sie einen einfachen Newsletter. Die weiteren Mailing-Typen beschreibt Kapitel "Kundenprofile pflegen mit Aktionen".

Bitte beachten Sie: Es besteht die Möglichkeit, dem Mailing über eine Auswahlliste eine selbst definierte Schablone zuzuordnen. Das aktuelle Beispiel verwendet jedoch keine Schablone, da dies einige weitere Arbeitsschritte erfordert. Für diese kurze Einführung können Sie die Standardeinstellung Keine Schablone verwenden. Näheres zu Schablonen lesen Sie in Kapitel "

Schablonen - Wiederverwendbare Bausteine".

3.2.1.3 Zielgruppen einstellen

Nicht immer ist es sinnvoll, ein Mailing an alle Abonnenten einer Mailing-Liste zu senden. Über den Bereich Zielgruppen stehen Ihnen verschiedene Methoden zur Verfügung, den Kreis der Empfänger einzuschränken. Bevor Sie mit Zielgruppen arbeiten können, müssen Sie zunächst entsprechende Zielgruppen festlegen. Wie Sie dabei vorgehen, ist in Kapitel "Zielgruppen - dynamische Filter" dokumentiert.

1. In der Standardeinstellung ist keine Zielgruppe ausgewählt. Um den Versand auf eine bestimmte Zielgruppe zu beschränken, wählen Sie in der Auswahlliste die gewünschte Zielgruppe aus und klicken dann auf die Schaltfläche Hinzufügen. Der OpenEMM zeigt nun diese Zielgruppe über der Auswahlliste an. Mit dem Löschen-Symbol hinter dem Eintrag entfernen Sie die Zielgruppe wieder.
2. Wollen Sie das Mailing an mehrere Zielgruppen verschicken, so wählen Sie nun die weiteren Zielgruppen in der Auswahlliste und klicken jeweils auf Hinzufügen. Die bisher gewählten Zielgruppen erscheinen als Liste im Bereich Zielgruppen.

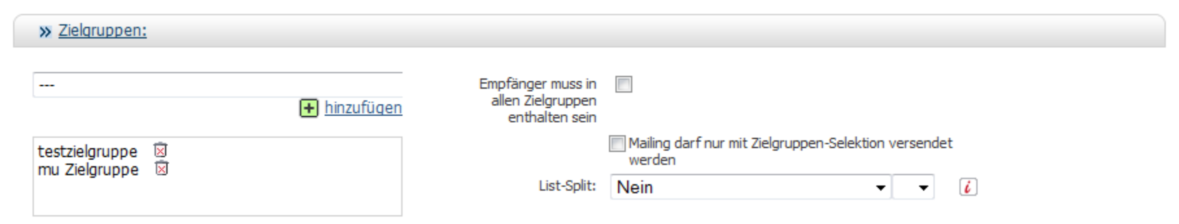


Abb. 3.14: Der Versand des Mailings erfolgt an mehrere Zielgruppen.

Sollten Sie Zielgruppen nach der Einstellung in einem Mailing löschen, werden diese mit dem Vermerkt (gelöscht) und in roter Farbe weiterhin angezeigt. Solange Sie diese Zielgruppe nicht aus der Zielgruppenübersicht löschen, kann das Mailing nicht versendet werden.

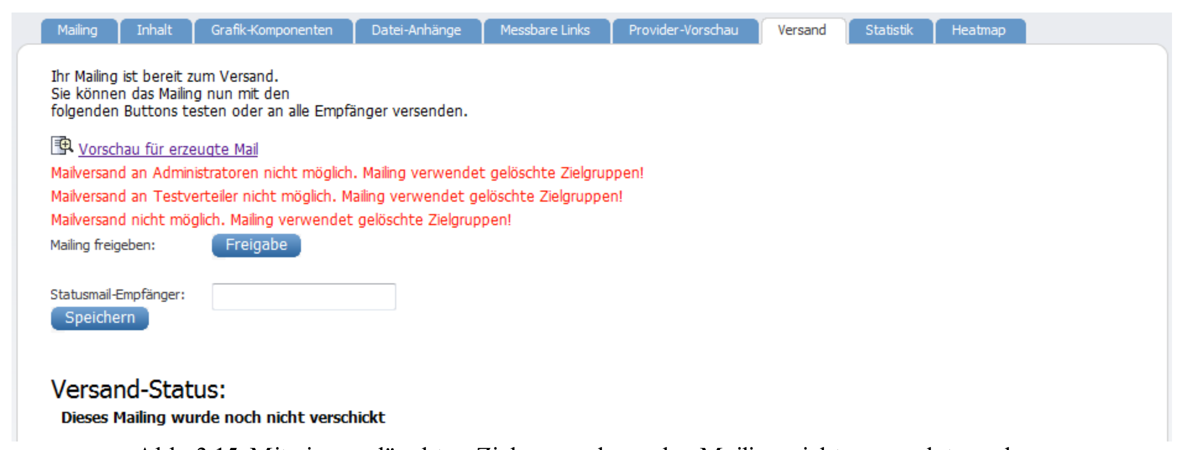


Abb. 3.15: Mit einer gelöschten Zielgruppe kann das Mailing nicht versendet werden.

3.2.1.4 Zielgruppen miteinander verknüpfen

Einzelne Zielgruppen können selbstverständlich auch miteinander verknüpft werden.

Dabei kann der Nutzer ab zwei ausgewählten Zielgruppen wählen, ob sich die Empfänger in einer



Zielgruppe (logisch ODER) oder in allen Zielgruppen (logisch UND) befinden müssen.

Um zwei verschiedene Zielgruppen miteinander zu verknüpfen, sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

1. Wählen Sie im Bereich Zielgruppe innerhalb der Auswahlliste die erste Zielgruppe aus und stellen Sie diese mit Klick auf Hinzufügen ein.
2. Danach wählen Sie die zweite Zielgruppe in der Auswahlliste aus und fügen diese der ersten Zielgruppe durch Klick auf Hinzufügen hinzu.
3. Wählen Sie nun durch Markierung des Feldes Empfänger muss in allen Zielgruppen vorhanden sein aus, ob sich der Empfänger in allen Zielgruppen (logische UND-Verknüpfung) befinden soll.
   Ist dieses Feld markiert, erhalten nur die Empfänger das Mailing, die in allen Zielgruppen verzeichnet sind. Ist das Feld nicht markiert, erhalten alle Empfänger einer Mailingliste das Mailing, sofern sie sich mindestens einmal in einer der ausgewählten Zielgruppen befinden (logische ODER-Verknüpfung).

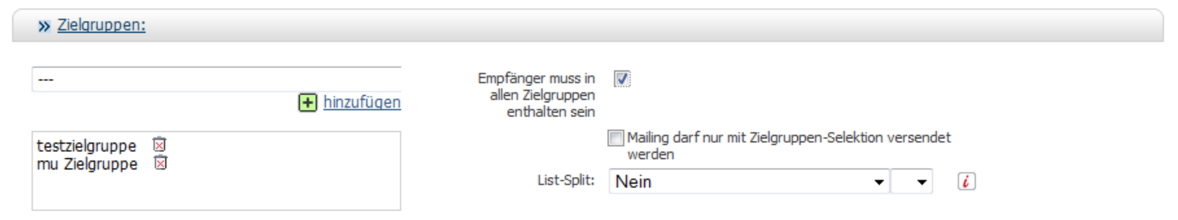


Abb. 3.16: Zwei Zielgruppen sind für ein Mailing als UND-Verknüpfung verknüpft.

4. Füllen Sie ggf. die weiteren Felder für das Mailing aus und schließen Sie die Zielgruppen-Selektion und deren Verknüpfungen mit der Schaltfläche Speichern ab.
5. Wenn Sie einzelne selektierte und verknüpfte Zielgruppen aus der Verknüpfungsliste für ein Mailing entfernen wollen, so klicken Sie bitte auf das neben der jeweiligen Zielgruppe erscheinende -Symbol.

3.2.1.5 Eingabe von weiteren Mailingdaten

Für E-Mails stehen insgesamt neun Eingabefelder und Auswahllisten zur Verfügung, mit denen Sie genauere Angaben machen: Betreff, Absender-E-Mail, Absender-Name, Antwort-E-Mail, Antwort-Name, Zeichensatz, Zeilenumbruch nach, Format und Öffnungsrate messen.

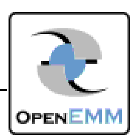
- Das Eingabefeld Betreff nimmt die Betreffzeile auf, die später die E-Mail für die Empfänger haben wird. Für den Erfolg eines Mailings ist eine gut formulierte Betreffzeile sehr wichtig. Denn im Posteingang der E-Mail-Programme ist meistens nur diese Betreffzeile sichtbar. Viele Empfänger entscheiden anhand der Betreffzeile, ob Sie die E-Mail überhaupt öffnen oder sofort löschen.
  Bitte beachten Sie: Auch die Betreffzeile können Sie mit den AGNITAS-Tags personalisieren. Mehr darüber lesen Sie im Kapitel "Personalisierte Mailings gestalten".
- Die Absender-E-Mail ist die Absender-Adresse Ihres Newsletters. Sie sollten deshalb eine möglichst sinnvolle Adresse wie zum Beispiel *newsdienst@ihrefirma.de* eintragen, die es auch wirklich gibt.
- Die Antwort-E-Mail ist die Adresse für Rückantworten, wenn der Empfänger auf „Antworten“ in seinem E-Mail-Programm klickt. Sie sollten deshalb eine möglichst sinnvolle Adresse wie zum

Beispiel *newsletter-redaktion@ihrefirma.de* eintragen, die es auch wirklich gibt.

- Sie können den Realname der Absender-Adresse und der Reply-To-Adresse (Antwortadresse) unterschiedlich benennen. Die hinter den Realnames stehende E-Mail-Adresse bleibt identisch, es handelt sich lediglich um den angezeigten Namen. Die unterschiedlichen Namen können Sie in den entsprechenden Formularfeldern unter Absender-Name bzw. Antwort-Name eingeben. Wenn Sie nur einen Namen in Absender-Name eingeben, so wird dieser automatisch als Antwort-Name übernommen.
- Die Auswahlliste Zeilenumbruch nach ist optional für die **Textversion Ihrer Mailings** vorgesehen. Im Gegensatz zu HTML-Mailings, bei denen Zeilenumbrüche automatisch durchgeführt werden, müssen diese bei Textmailings direkt angegeben werden. Voreingestellt ist ein Umbruch nach 72 Zeichen, den Sie als Standard benutzen können.
- Die Auswahlliste Zeichensatz bestimmt, wie die Zeichen in der E-Mail kodiert sind. Der Standardwert ISO 8859-1 ist für westeuropäische Sprachen geeignet. Nur wenn Sie andere Sprachen wie griechisch oder japanisch verwenden wollen, stellen Sie den passenden Zeichensatz ein.
- Die Auswahlliste Format legt fest, welches Mail-Format versendet werden soll. Zur Auswahl stehen Text, Text und HTML sowie Text, HTML und Offline-HTML. Für das Beispiel stellen Sie auf Text ein.
- Zur Auswahlliste Öffnungsrate messen: Um die Öffnungsrate bei HTML-Mailings messen zu können, wird ein „Messpixel“ in das E-Mailing aufgenommen. Bei der Öffnung des Newsletters wird dieses Pixel vom Server geladen, was zur Registrierung der Öffnung führt.
  Damit dieses wichtige Detail nicht vergessen werden kann, wurde an dieser Stelle die Möglichkeit zur automatischen Einbindung des Messpixels geschaffen. Sie können hier bestimmen, ob und wie die Öffnungsrate gemessen werden soll. Das Pixel wird dann automatisch eingebunden, und zwar je nach Ihrer Angabe am Anfang oder Ende der E-Mail.
  Am Anfang der E-Mail: Die Öffnung wird registriert, sobald die E-Mail geöffnet wird. Auch wenn der Empfänger die E-Mail unmittelbar nach der Öffnung schließt oder löscht, bevor alle Bilder geladen wurden, ist die Öffnung registriert.
  Am Ende der der E-Mail: Die Öffnung wird erst registriert, wenn die E-Mail mit allen Bildern komplett geladen wurde. Diese Messung ist die konservative Variante und ergibt einen etwas geringeren Wert als die Messung am Anfang der E-Mail.
  Sie können das Messpixel auch manuell per AGNITAS-Tag (Näheres zu Tags im Anhang A) in Ihr E-Mailing einbinden.

3.2.1.6 Neues Mailing speichern

1. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche Speichern.
2. Nach dem Speichern erscheinen neue Registerkarten in der oberen Bildschirmhälfte: Hier haben Sie Zugriff auf die weiteren Einstellungen und können nun Inhalte eingeben oder auch Ihr Mailing vor dem Versand testen.
3. Sollten Sie ein Mailing irrtümlich angelegt oder falsch konfiguriert haben, verwerfen Sie es über die Schaltfläche Löschen.



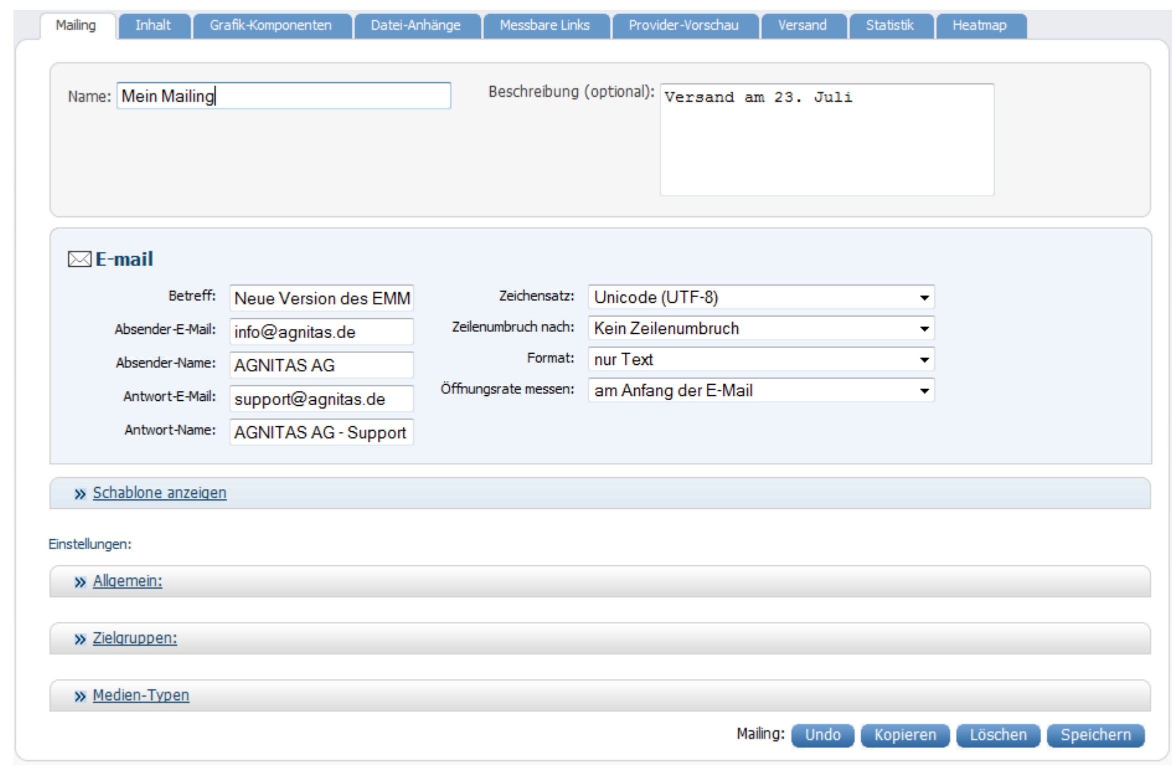


Abb. 3.17: Nach dem Speichern erscheinen neue Registerkarten.

Die folgende Tabelle listet noch einmal alle Eingabefelder und Auswahllisten auf, die Sie für ein neues Mailing ausfüllen können.

Feld	Bedeutung
Name	Bestimmt den Namen des Mailings. Dieser Name erscheint später im Inhaltsbereich und erlaubt die Auswahl.
Beschreibung	Gibt Ihnen die Möglichkeit, Kommentare zum jeweiligen Mailing einzutragen.
Archiv	Weisen Sie das neue Mailing zur leichteren Verwaltung einem bestehenden Archiv zu. Die Angabe ist nicht unbedingt erforderlich.
Mailing-Liste	Hier können Sie die Mailing-Liste für das aktuelle Mailing auswählen.
Zielgruppe	In diesem Feld können Sie vordefinierte Zielgruppen einstellen.
Mailing-Typ	Hier haben Sie die Auswahl zwischen normalen Mailings und aktions- und datumsgesteuerten Mailings.
Schablone	Hier wählen Sie eine Ihrer Schablonen aus.
Optionale Parameter:	
Absender-E-Mail:	Über dieses Feld bestimmen Sie, welche E-Mail-Adresse als Absender-Adresse im Mailing erscheint. Anzuraten ist eine nachvollziehbare E-Mail-Adresse wie z.B. newsdienst@ihreadresse.de.

Absender-Name / Antwort-Name	Sie können die E-Mail-Adresse durch einen Namen ersetzen, den die Empfänger dann in ihrem E-Mail-Programm sehen. Im Hintergrund bleibt aber die vollständige Adresse erhalten, so dass Rückantworten auch weiterhin funktionieren. Der Empfänger sieht nur den vollen Namen im Absenderfeld seines E-Mail-Programms. Sie können für den Absender-Namen und den Antwort-Namen unterschiedliche Realnames angeben. Die E-Mail-Adresse wird davon nicht beeinflusst.
Antwort-E-Mail:	Über dieses Feld bestimmen Sie, an welche E-Mail-Adresse standardmäßig Antworten gehen sollen.
Betreff	Tragen Sie einen Text ein, der später nach dem Versand als Betreffzeile Ihres Mailings bei den Empfängern erscheinen soll.
Format	Hier können Sie den Versand an Empfänger eines bestimmten Mail-Formats auswählen - entweder nur Text, Text und HTML sowie Text, HTML und Offline-HTML.
Öffnungsrate messen	Zur Messung der Öffnungsrate von HTML-Mailings können Sie hier automatisch ein Messpixel in Ihr E-Mailing einfügen und festlegen an welcher Stelle das Messpixel integriert werden soll.
Zeichensatz	Sie können zwischen verschiedenen Zeichensätzen auswählen.
Zeilenumbruch nach	Hiermit legen Sie Zeilenumbrüche für die Textversion Ihrer E-Mails fest. Als Standard ist ein Umbruch nach 72 Zeichen voreingestellt.

3.2.2 Bestehende Mailings auflisten

Wenn Sie ein bestehendes Mailing überarbeiten oder versenden wollen, rufen Sie die Übersichtsliste auf. Hier finden Sie alle bisher angelegten Mailings.

1. Rufen Sie in der Navigationsleiste die Rubrik Mailings und den Unterpunkt Übersicht auf. Eine Tabelle zeigt den Status und Namen der Mailings, die Beschreibung, die zugeordnete Mailing-Liste (also die Empfänger), und das Versanddatum an.
2. Über der Mailing-Übersicht können Sie über einen Filter auswählen, welche der drei Mailing-Typen in der Übersicht angezeigt werden sollen, um die Seite nicht zu überfrachten.
3. Ob ein Mailing bereits versendet wurde, entnehmen Sie der letzten Spalte Versanddatum. Diese Spalte hat auch Einfluss auf die Reihenfolge der Mailings in der Liste. Bereits versandte Mailings sind in der Reihenfolge des Datums am unteren Ende der Liste einsortiert. Mailings, die bisher noch nicht versendet wurden, stehen in der Reihenfolge der Erstanlage an der Spitze der Liste. Dadurch kann es vorkommen, dass ein älteres Mailing, das nie versandt wurde, am Anfang der Liste steht.
4. Mitunter ist es nützlich zu wissen, welche Aktionen mit einem Mailing verknüpft sind. In der Spalte Aktion finden Sie einen Link, der Sie zu einer Übersicht aller Aktionen führt, die in diesem Mailing benutzt werden.
5. Sortierbare Liste: Um bei längeren Liste die Übersicht zu behalten, können Sie diese nach den Spaltenüberschriften sortieren. Dies gilt für Mailing-Übersicht und Empfänger-Übersicht.
6. Anzahl der Datensätze: In der Mailing-Übersicht oder Empfänger-Übersicht wird die Anzahl der selektierten Elemente angezeigt.



7. Benötigen Sie ein Mailing nicht mehr, können Sie es über das Papierkorb-Symbol in der rechten Spalte löschen. Möchten Sie mehrere Mails löschen, empfiehlt sich die Sammelaktion Gewählte Mailings löschen. Zuerst markieren Sie die betroffenen Mailings über die Checkboxen in der ersten Spalte und klicken anschließend am unteren Bildschirmrand auf den Befehl Gewählte Mailings löschen. Bitte beachten Sie, dass die Auswahl der Mailings nur für die angezeigte Seite aktiv ist.

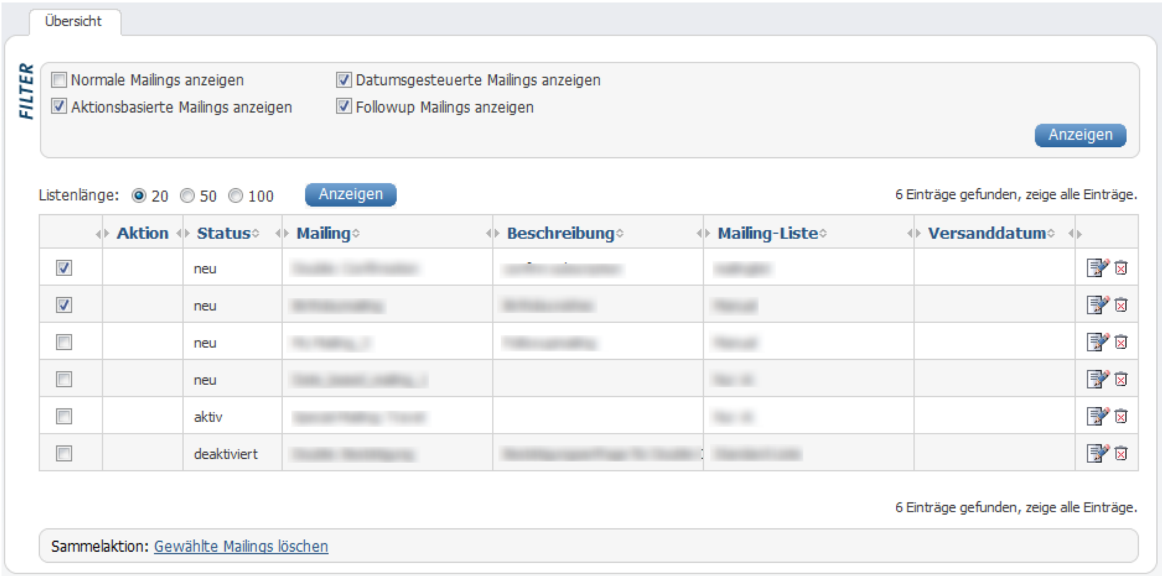


Abb. 3.18: Die Übersichtsliste der Mailings zeigt auch das Versanddatum an - sofern der Versand bereits erfolgt ist.

Beachten Sie: Mit der Zeit wird die Liste bei vielen Mailings sehr lang. Um wieder mehr Übersicht zu bekommen, können Sie ältere Mailings löschen. Allerdings verlieren Sie damit auch den Zugriff auf die statistische Auswertung dieser Mailings. Besser ist es deshalb, die Mailings Archiven zuzuordnen und die Verwaltung über die Rubrik Archive abzuwickeln. Die Gesamtliste der Mailings bleibt trotzdem erhalten. Mehr über Archive lesen Sie in Kapitel "Archiv - Mailings zusammenfassen".

Achtung: Wenn Sie die Details zu einem bereits versendeten Mailing anzeigen lassen, können bestimmte Angaben nicht mehr verändert werden. Es handelt sich dabei um die Auswahllisten Mailing-Liste, Zielgruppe und Mailing-Typ. Diese deaktivierten Elemente zeigt der OpenEMM in hellgrau. Handelt es sich um ein normales Mailing, so ist die Sperre nicht mehr aufzuheben. Bei datumsgesteuerten und aktionsgesteuerten Mailings sind aber nachträgliche Änderungen in Einzelfällen durchaus sinnvoll. Denn der Versand solcher Mailings ist nicht zu einem bestimmten Zeitpunkt beendet, sie werden abhängig von der Empfängerreaktion oder Regeln automatisch verschickt. Um eine Änderung vorzunehmen, müssen Sie das Mailing zunächst deaktivieren. Dazu öffnen Sie das Register Versand und klicken auf den Link Mailing deaktivieren. Jetzt können Sie die drei Einstellungen anpassen, müssen allerdings danach das Mailing über das Register Versand wieder aktivieren.

3.2.3 Schablonendaten einblenden

Ein Mailing kann mit einer Schablone verknüpft sein. Um den Inhalt der Schablone anzuzeigen, müssen Sie nicht in die Rubrik Schablonen wechseln.

1. Über den Link Schablone anzeigen unter dem Bereich E-Mail blenden Sie die Eingabefelder

für Text- und HTML-Version der Schablone ein. Haben Sie das Mailing ohne Schablone angelegt, so ist im Eingabefeld der Textversion nur die Zeile *[agnDYN name="Text-Version"/]* eingetragen. Diese sorgt dafür, dass der Textbaustein Text-Version eingefügt wird. Dieser Textbaustein entspricht dem Eingabefeld für Text im Register Inhalt. Bei der Schablone für die HTML-Version ist entsprechend die Zeile *[agnDYN name="HTML-Version"/]* vorhanden, die den HTML-Code aus dem Register Inhalt einfügt.

2. Sie dürfen hier auch Änderungen vornehmen und so die Schablone anpassen. Anschließend müssen Sie nur daran denken, die neuen Daten mit der Schaltfläche Speichern an den OpenEMM zu übergeben.
   Beachten Sie: Ändern Sie die Schablonendaten, so hat dies keinen Einfluss auf die Rubrik Schablonen. Dort finden Sie nur die Schablonen, die Sie explizit angelegt haben. Die Schabloneneingaben aus dem Mailing-Dialog werden nur zusammen mit diesem Mailing gespeichert. Wenn Sie ein Mailing gleich mit einer Schablone angelegt haben, so gelten die Änderungen nur für dieses Mailing, die originale Schablone bleibt unverändert.
3. Sollen Änderungen an der Schablone automatisch auf alle Maillings übertragen werden, die diese Schablone verwenden, setzen Sie ein Häkchen bei der Option Mailing aktualisieren, wenn Schablone geändert wird.
4. Wenn Sie die Schablonendaten nicht mehr benötigen, blenden Sie die Ansicht mit dem Link Schablone anzeigen wieder aus.

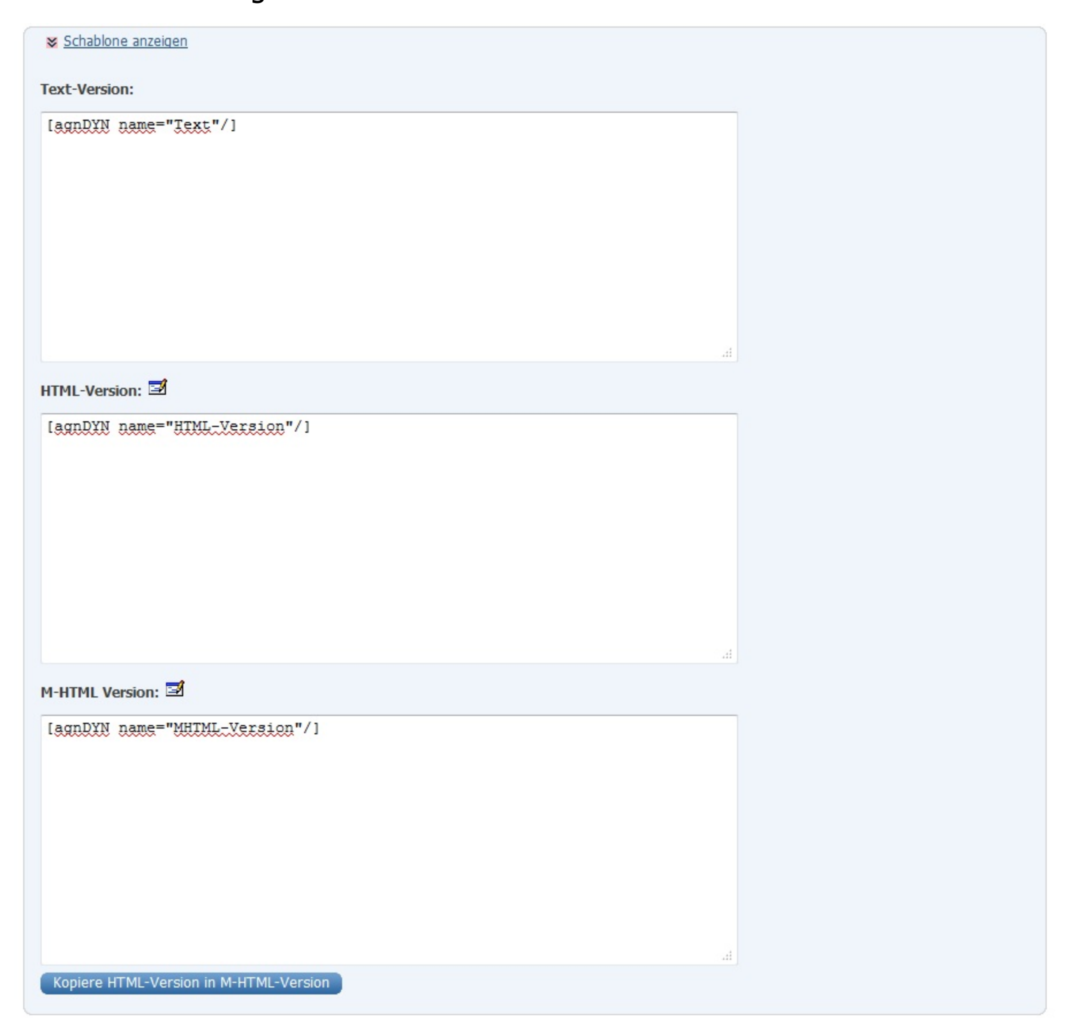


Abb. 3.19: Über den Link Schablone anzeigen blenden Sie die Eingabefelder für Text-, HTML- und M-HTML-Version einer Schablone ein.



3.2.4 Kopie eines Mailings anlegen

In vielen Fällen ist es sinnvoll, sämtliche Angaben eines bestehenden Mailings in ein neues Mailing zu übertragen. Sie wollen beispielsweise ein Mailing mit leicht verändertem Inhalt nach einigen Wochen erneut versenden. Damit Sie nicht sämtliche Angaben für das Mailing erneut eintragen müssen, kann der OpenEMM eine Kopie eines bestehenden Mailings anlegen.

1. Öffnen Sie die Detailansicht des Mailings, das Sie kopieren wollen. Am Ende des Eingabedialogs neben den Schaltflächen Speichern und Löschen finden Sie die Schaltfläche Kopieren. Nach einem Klick zeigt der OpenEMM den Eingabedialog für ein neues Mailing.
2. Sämtliche Einstellungen von den Inhalten über Anhänge bis zu den messbaren Links sind identisch. Lediglich der Name des Mailings ist durch ein vorangestelltes *Kopie von* ergänzt und der Beschreibungstext ist leer. Tragen Sie einen sinnvollen Namen und eine Beschreibung für das Mailing ein und klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern.
3. Nun stehen über die verschiedenen Karteireiter sämtliche Einstellungen zum Mailing zur Verfügung, die Sie nach Belieben ändern dürfen. Unter Versand und Statistik ist natürlich noch nichts eingetragen, schließlich haben Sie das Mailing gerade erst neu erzeugt.

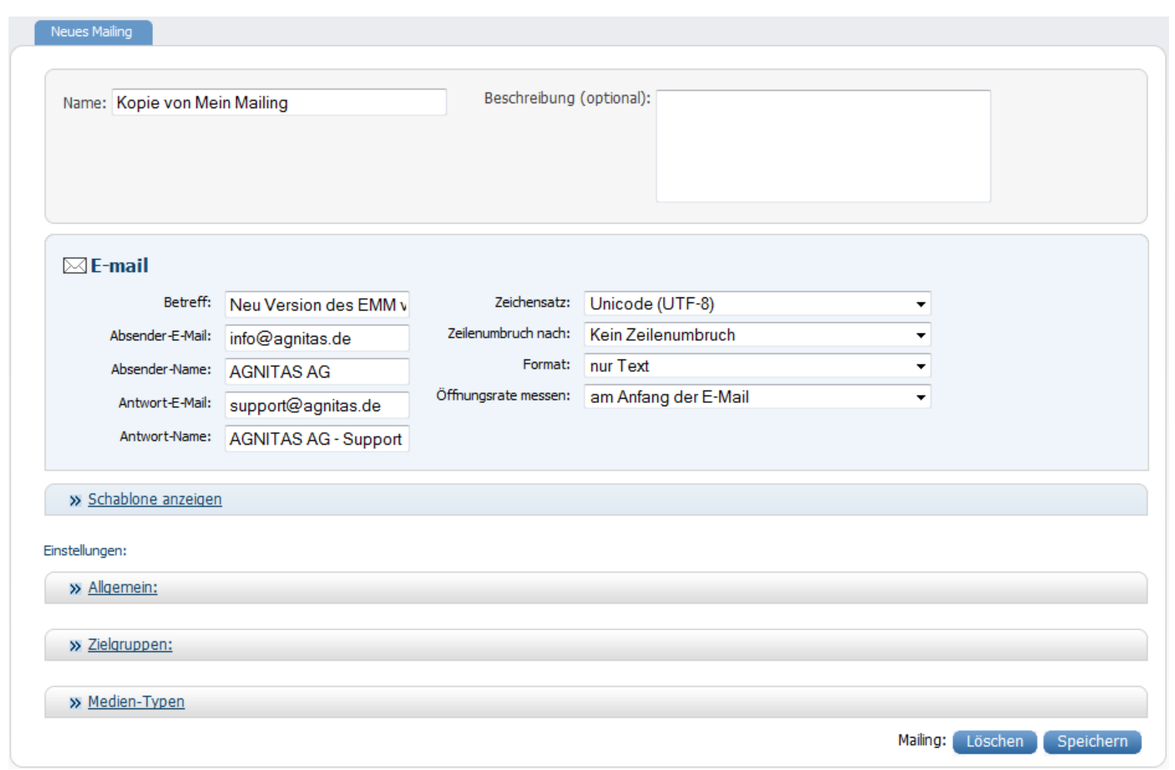


Abb. 3.20: Die Kopie eines Mailings hat nur einen veränderten Namen, alle übrigen Daten übernimmt das System aus dem Original-Mailing.

3.2.5 Inhalte einfügen

Ohne Mail-Inhalt hat ein Mailing keinen Sinn. In diesem Kapitel fügen Sie Ihrem neuen Mailing den nötigen Inhalt hinzu. Dabei geht es um den Textinhalt der E-Mail, Bilder, integrierte Links für Auswertungskriterien und Dateianhänge.

Tipp: Der OpenEMM hilft Ihnen mit der integrierten Vorschaufunktion beim Erstellen Ihrer Mailings. Wenn Sie den Inhalt Ihres Mailings bearbeiten, erscheint parallel dazu eine Vorschau, die

Ihnen den aktuellen Stand anzeigt und bei jedem Speichervorgang aktualisiert wird. Somit können Sie sich bei der Erstellung und Bearbeitung Zeit sparen, die bisher für den Wechsel zwischen Preview und Bearbeitung notwendig war.



Abb. 3.21: Die Live-Vorschaufunktion des OpenEMM unterstützt Sie beim Bearbeiten Ihrer Mailings.

3.2.5.1 Textbausteine anlegen

1. Klicken Sie in der Mailing-Ansicht am oberen Rand auf die Registerkarte Inhalt. Der Inhaltsbereich zeigt Ihnen die Spalten Textbaustein, Zielgruppe und Inhalt. Die nachfolgende Tabelle listet die Bedeutung der verschiedenen Spalten auf.

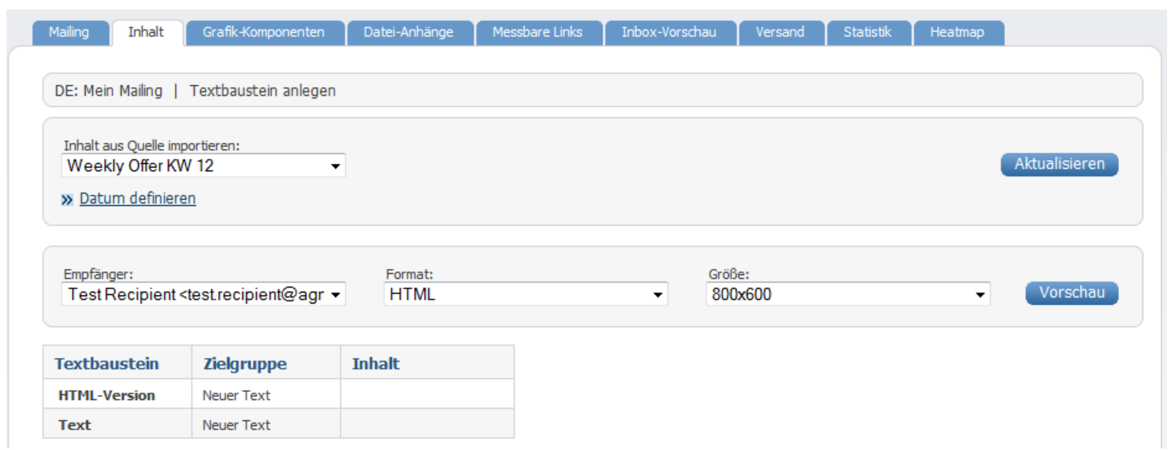
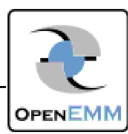


Abb. 3.22: Inhaltsbausteine für Text- und HTML-Mails

Spalte	Angezeigter Inhalt
Textbaustein	Bezieht sich auf den jeweiligen Textbaustein, aus dem Ihr Newsletter besteht. Hier können Sie Ihre Inhalte hinterlegen. Standardmäßig zeigt der OpenEMM individuelle Textbausteine für die Text- und HTML-Version der E-Mail an. Sie müssen nur den Textbaustein füllen, den Sie für das gewählte Format (Text, HTML) benötigen.



Zielgruppe	Sie können verschiedene Texte für einzelne Zielgruppen vorgeben. In dieser Spalte sehen Sie, welcher Zielgruppe der Textbaustein in dieser Zeile zugeordnet ist. Der Eintrag Neuer Text dient nur dazu, den Eingabedialog für neue Textbausteine aufzurufen.
Inhalt	Der OpenEMM zeigt Ihnen die ersten 30 Zeichen Ihres eingegebenen Textes an – dies gewährleistet Ihnen einen schnelleren Überblick und leichtere Modifikationsmöglichkeiten.

2. Für das Beispiel interessiert nur der Textbaustein für die Text-Version. Durch einfachen Klick auf einen der Textbausteine in der Übersicht öffnet sich ein Eingabedialog, in den Sie die jeweiligen gewünschten Inhalte einfügen.
3. Das große Eingabefeld Inhalt nimmt den Text für die E-Mail auf. Sie können den gewünschten Text direkt eintippen oder über die Zwischenablage von Windows, aus einem anderen Programm kopieren.
   Bitte beachten Sie: Verwenden Sie als externen Editor ein ASCII-fähiges Programm wie Notepad, nicht Word. Die meisten Textverarbeitungsprogramme (z. B. Word) verwenden eigene Formatierungen für spezielle Schriftzeichen wie z. B. Ligaturen oder Satzzeichen. Dann kann es bei der Darstellung der Texte im Newsletter zu Fehlern kommen. Diese vermeiden Sie, wenn Sie die Dateien mit der Endung .txt in einem ASCII-fähigen Editor (z. B. Notepad) erstellen.
4. Dasselbe gilt auch für die HTML-Textbausteine, nur dass Sie HTML-Quellcode statt normalem Text kopieren. Mit den Reitern über dem Inhaltsfeld können Sie bequem zwischen Quellcode und Editor wechseln, um Ihre Eingaben zu kontrollieren.

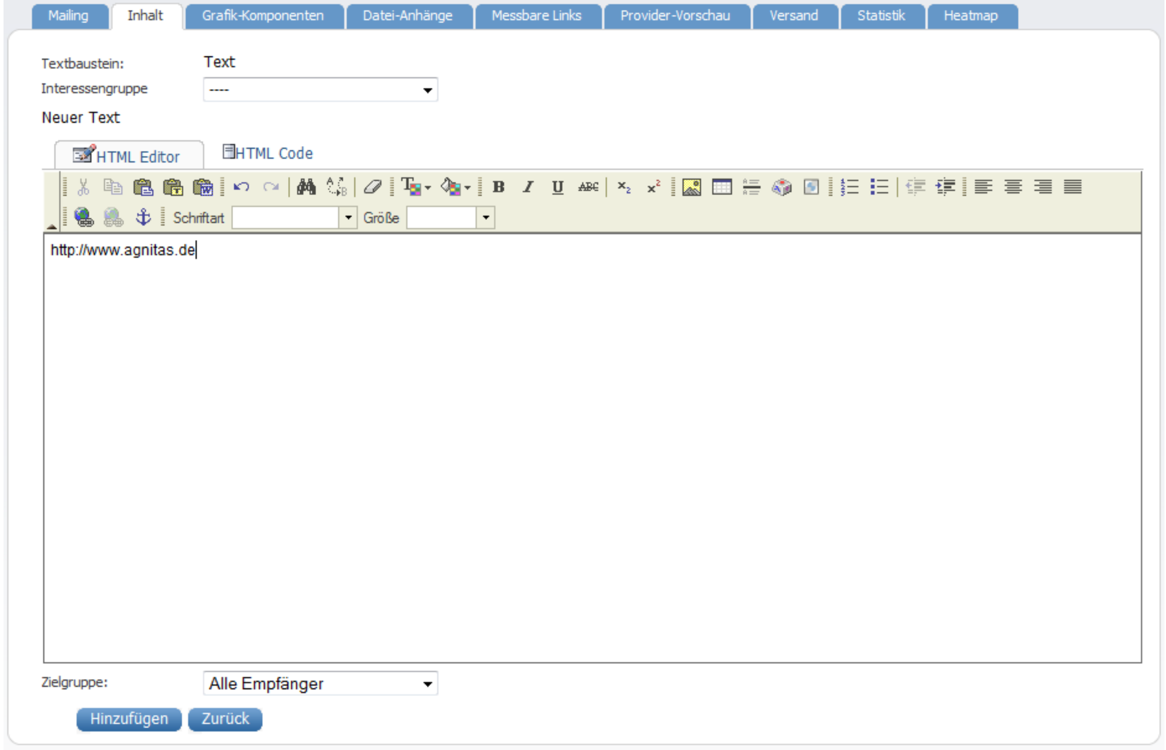


Abb. 3.23: Den integrierten HTML-Editor rufen Sie oben über den Reiter HTML Editor auf.

Tipp: Der HTML-Editor bietet Ihnen neben der praktischen Vorschaufunktion die Möglichkeit, die Inhalte des Textfeldes bequem anzupassen. Dazu stehen Ihnen direkt über dem Textfeld zahlreiche Icon-Kommandos zur Verfügung, die sich hinsichtlich Präsentation und Funktion an Microsoft

Word orientieren. Ihr Vorteil: Wenn Sie die Inhalte Ihres Mailings möglichst komfortabel und ohne HTML-Kommandos eingeben wollen, können Sie das per HTML-Editor schnell erledigen.

Im oberen rechten Bereich des HTML-Editors stehen Ihnen mit dem Bild-Editor und den AGNITAS-Tags noch zwei weitere mächtige Werkzeuge zur Verfügung.

Über die AGNITAS-Tags können Sie Mailings personalisieren und den Empfänger zum Beispiel direkt mit seinem Namen ansprechen oder die Betreffzeile entsprechend anpassen. Die AGNITAS- Tags bieten allerdings noch mehr Möglichkeiten. Im Kapitel "AGNITAS-Tag einfügen " erfahren Sie mehr. "Anhang A: AGNITAS-Tags" zeigt Ihnen eine Liste aller verfügbaren AGNITAS-Tags.

Mit dem HTML-Kommando *<img src="">* lässt sich zwar jederzeit ein Bild in einen Textbaustein einfügen. Mit dem HTML-Editor funktioniert das allerdings deutlich bequemer und erspart Ihnen außerdem lästige Tipparbeit. Um ein Bild einzufügen, klicken Sie auf das Bild-Icon am oberen rechten Rand der HTML-Leiste.



Abb. 3.24: Mit dem HTML-Editor fügen Sie Ihren Mailings Bilder hinzu, ohne sich dabei um die zugrunde liegende HTML-Struktur kümmern zu müssen.

Mit dem HTML-Editor fügen Sie mit wenigen Mausklicks eine Grafik in einen Textbaustein ein. Wählen Sie zunächst das gewünschte Bild über die Schaltfläche Server durchsuchen aus. Dabei berücksichtigt der OpenEMM nur Bildmaterial, das bereits auf den Server hochgeladen wurde. In dem Kapitel "Grafik-Komponente verwenden" lesen Sie, wie Sie Bilder auf den OpenEMM-Server hochladen.

Haben Sie das gewünschte Bild ausgewählt, stellt es der OpenEMM in einer kleinen Vorschau dar. Geben Sie nun optional noch Parameter wie Breite, Höhe, Rahmen oder die Ausrichtung an. Klicken Sie abschließend auf OK, um das Bild mitsamt Ihren Einstellungen dem Mailing-Textbaustein hinzuzufügen.

5. **Bitte beachten Sie:** Wie Sie personalisierte Mails, beispielsweise mit dem Empfängernamen in der Begrüßungszeile, erzeugen, lesen Sie im Kapitel "Personalisierte Mailings gestalten".



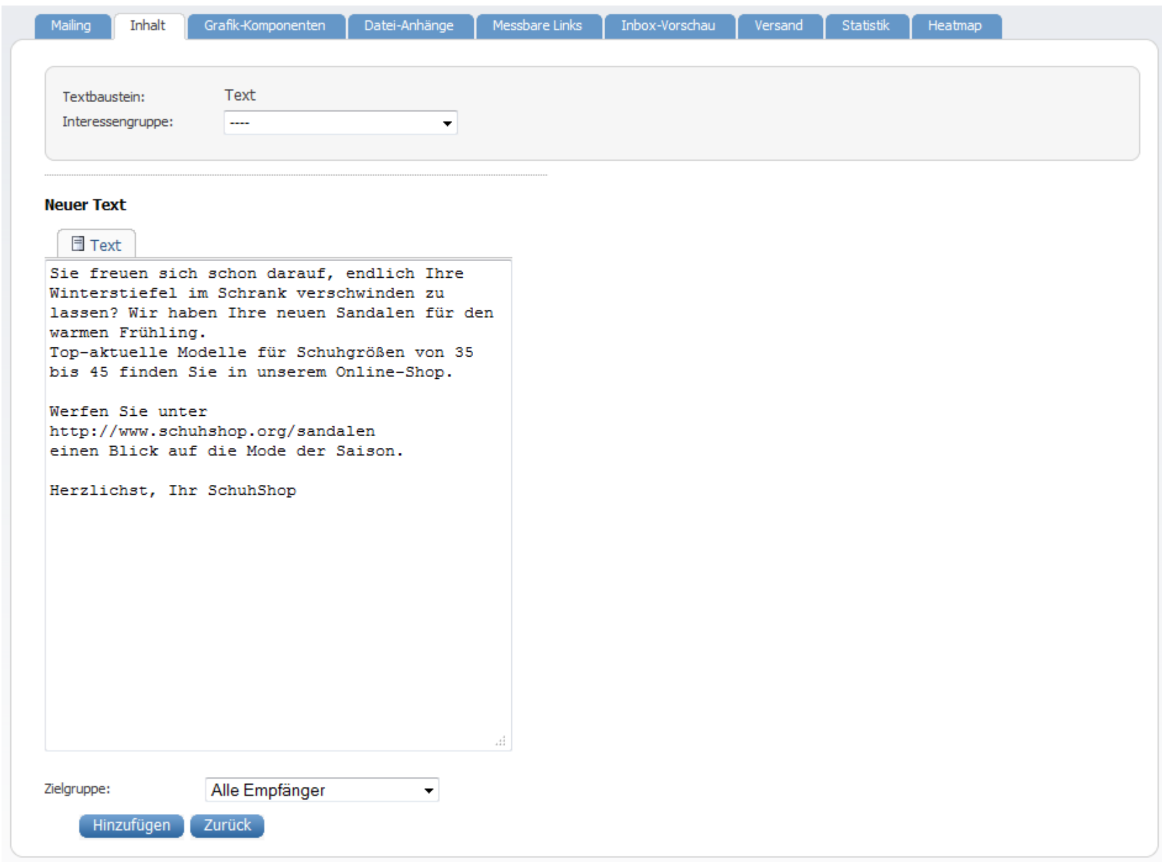
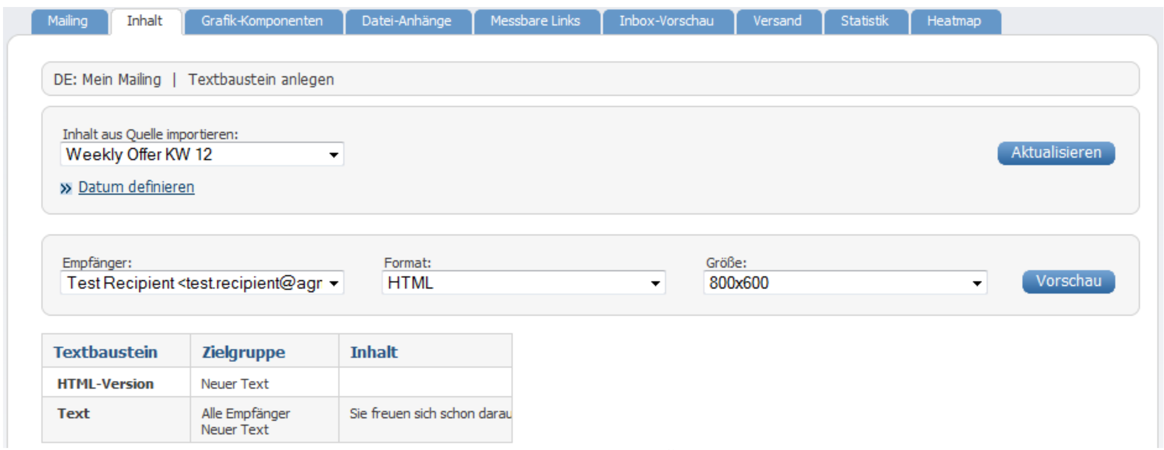


Abb. 3.25: Im großen Eingabefeld tragen Sie den Text für Ihr Mailing (ohne Begrüßungszeile) ein.

6. Die Auswahlliste Zielgruppe belassen Sie im Beispiel auf der Einstellung Alle Empfänger. Ansonsten weisen Sie einen Textbaustein einer bestimmten Zielgruppe zu – nur Empfänger dieser Zielgruppe erhalten diesen Textbaustein als Mailing. Weitere Details zu diesem Thema lesen Sie im Kapitel "Dynamische Content-Generierung" über Dynamische Content-Generierung.
7. Wenn Sie mit dem Text zufrieden sind, übergeben Sie ihn mit einem Klick auf die Schaltfläche Hinzufügen an das System.
8. In der Übersichtsliste für die Textbausteine ist jetzt der neue Eintrag aufgeführt. In der Zeile Text-Version hat die Spalte Zielgruppe den Eintrag Alle Empfänger. In der letzten Spalte sind die ersten Zeichen des Textes aufgeführt.



Textbaustein	Zielgruppe	Inhalt
HTML-Version	Neuer Text	
Text	Alle Empfänger Neuer Text	Sie freuen sich schon darau

Abb. 3.26: Der neue Textbaustein ist in die Übersichtsliste eingetragen.

Mit dem Öffnen eines bereits vorhandenen Textbausteins wird auch gleichzeitig ein zusätzliches Eingabefeld Neuer Text angezeigt. Dieses Feld kann für weitere Texte genutzt werden, die für Empfänger einer anderen Zielgruppe bestimmt sind. Da Sie für unser Beispiel nur einen Text für eine Empfängergruppe eingeben wollen, können Sie das zweite Eingabefeld zunächst ignorieren. Die Funktionsweise des Eingabefeldes Neuer Text wird im Kapitel "Dynamische Content-Generierung" über Dynamische Content-Generierung näher erklärt.

3.2.6 Grafik-Komponente verwenden

In HTML-Mails ist der Einsatz von Grafiken recht häufig. Mit dem üblichen Tag *<img src="">* fügen Sie einfach einen Verweis auf eine Bilddatei ein. Typischerweise liegt die Grafik auf Ihrem Server, hat also eine Adresse wie *http://www.agnitas.de/uploads/pics/EMMLogo-klein_th_03.gif*. Über das Register Grafik-Komponenten überprüfen Sie, ob Sie die URL korrekt angegeben haben.

1. Rufen Sie über die Navigationsleiste Mailings auf und klicken Sie das fragliche Mailing an. Im Eingabedialog auf der rechten Seite öffnen Sie nun das Register Grafik-Komponenten.
2. Das Register zeigt eine Liste aller Grafiken, die Sie in diesem Mailing über das *<img>*-Tag eingebunden haben. Links sehen Sie neben der Beschriftung Grafik-Komponente die URL. Rechts sehen Sie eine Vorschau der Grafik. Nur wenn Sie hier das fragliche Bild sehen, hat alles geklappt. Wenn Sie keine Grafik sehen, sollten Sie die URL nochmals überprüfen. Weiterhin sehen Sie Informationen zu Dateiformat, Dateigröße.

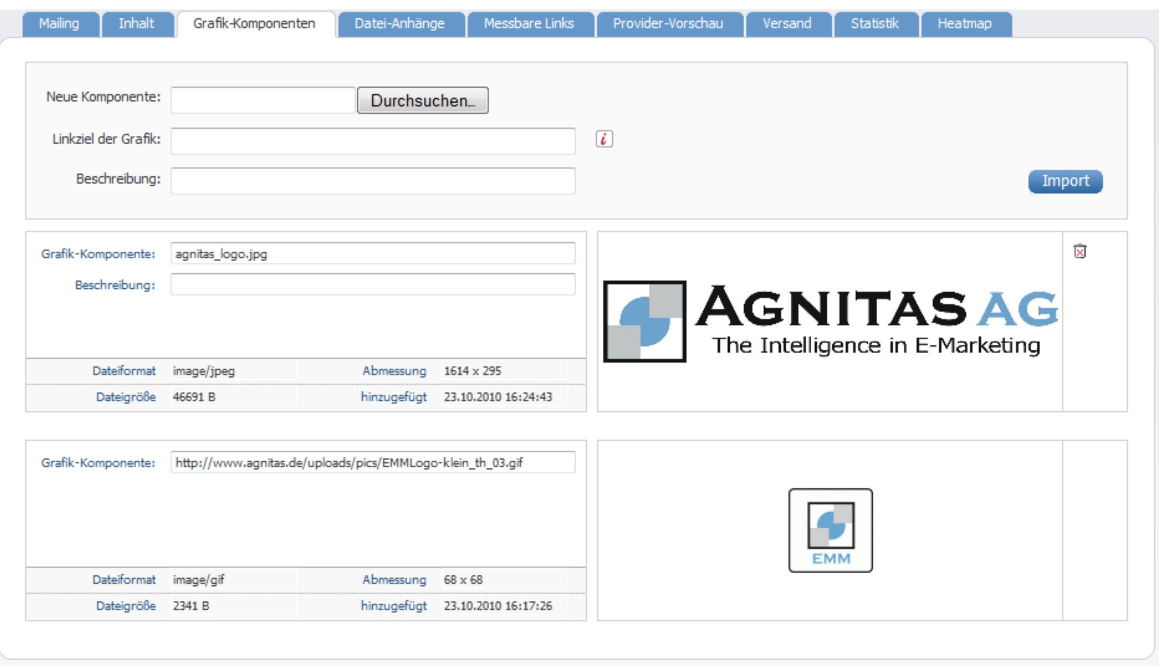
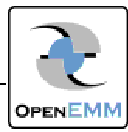


Abb. 3.27: Das Register Grafik-Komponenten zeigt die Bilder an, die Sie in ein HTML-Mailing eingebunden haben.

Achtung: Die Schreibweise des Dateinamens der Bilddatei ist die Quelle vieler Fehler. Er sollte nur Buchstaben und Ziffern enthalten, verzichten Sie auf Sonderzeichen wie Umlaute etc. Bedenken Sie auch, dass auf Web-Servern Groß- und Kleinschreibung eine Rolle spielen: *bild.gif* und *Bild.gif* sind für einen Web-Server zwei verschiedene Dateien. Wenn das Bild trotzdem im OpenEMM nicht angezeigt wird, könnte es ein Problem mit dem Grafikformat geben. Der Internet Explorer kann GIF-, JPG- und PNG-Bilder anzeigen.



Statt eine Grafikdatei auf Ihrem Web-Server zu speichern, können Sie das Bild auch auf den OpenEMM-Server übertragen.

1. Dazu klicken Sie auf die Schaltfläche Durchsuchen und wählen die Bilddatei auf Ihrer Festplatte aus. Mit der Schaltfläche Import übertragen Sie die Datei zum AGNITAS-Server.
2. Linkziel der Grafik: Zu jeder Grafik-Komponente kann gleich beim Upload der entsprechende Link hinterlegt werden, der später beim Klick aufgerufen werden soll.
3. Jetzt zeigt das System die zusätzliche Grafik-Komponente in der Übersicht an. Mit dem Löschen Symbol entfernen Sie die Grafik-Komponente wieder. Mit dem AGNITAS-Tag *[agnIMAGE name="bild.gif"]* binden Sie das Bild in ein Mailing ein. Dabei müssen Sie den genauen Dateinamen aus der Übersicht der Grafik-Komponenten übernehmen.

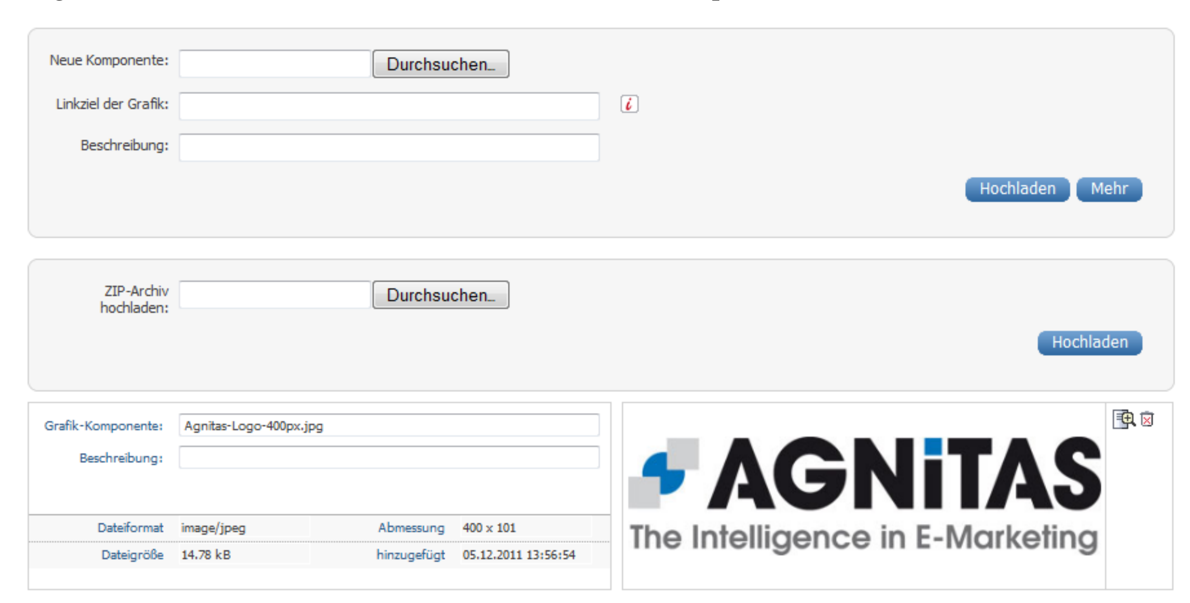


Abb. 3.28: Ein Firmenlogo ist als Grafik-Komponente auf dem Server gespeichert und lässt sich nun in HTML-Mailings verwenden.

3.2.7 Normalen Datei-Anhang versenden

Die optionale Funktion für Datei-Anhänge (Attachments) erweitert den Spielraum des OpenEMM für Marketing-Aktionen erheblich. Zusätzlich zum reinen Newsletter-Text haben Sie damit die Möglichkeit, den Empfängern weitere Informationen zukommen zu lassen. Beispielsweise können Sie Geschenkgutscheine oder eine Preisliste per Mail-Anhang versenden.

Zusätzlich bietet dieses effektive Feature eine Zielgruppenfunktion: Sie können die Mail-Anhänge variieren und bestimmten Empfängergruppen verschiedene Mail-Anhänge in beliebiger Zahl zu senden. Sie können sogar für jeden Empfänger einen personalisierten Namen für den Dateianhang erzeugen.

1. Um einen Attachment Ihrem Mailing hinzuzufügen, müssen Sie zunächst das entsprechende Mailing auswählen: Wählen Sie die Schaltfläche Mailings in der Navigationsleiste, und klicken Sie das gewünschte Mailing in der Übersicht an. In der Detailansicht des Mailings öffnen Sie das Register Datei-Anhänge.
2. Im Eingabedialog geben Sie bei Datei-Anhang Dateiname und Pfad des gewünschten Dateianhangs ein. Einfacher ist es meistens mit der Schaltfläche Durchsuchen den Dateiauswahldialog von Windows aufzurufen. Wählen Sie die für den Versand vorgesehene

Datei aus und klicken Sie auf Öffnen. Der Browser fügt den ausgewählten Dateipfad in das Eingabefeld ein.



Abb. 3.29: Nach Eingabe von Dateiname und Auswahl der Zielgruppe übergeben Sie mit Hinzufügen den Anhang dem OpenEMM.

3. Mit dem Eingabefeld Name des Dateianhangs definieren Sie den gewünschten Dateinamen für den Anhang. Für das Beispiel belassen Sie den originalen Dateinamen *preisliste.pdf*.
4. Die Auswahlliste Zielgruppe legt fest, welche Empfänger den Anhang erhalten. Da Sie beliebig viele Anhänge zu einem Mailing definieren dürfen, können Sie leicht für verschiedene Zielgruppen unterschiedliche Anhänge festlegen.
5. Mit einem Klick auf die Schaltfläche Hinzufügen nehmen Sie die gewählte Datei als Anhang in das Mailing auf. Der OpenEMM zeigt jetzt unter dem Eingabedialog eine Liste mit bereits definierten Datei-Anhängen an.

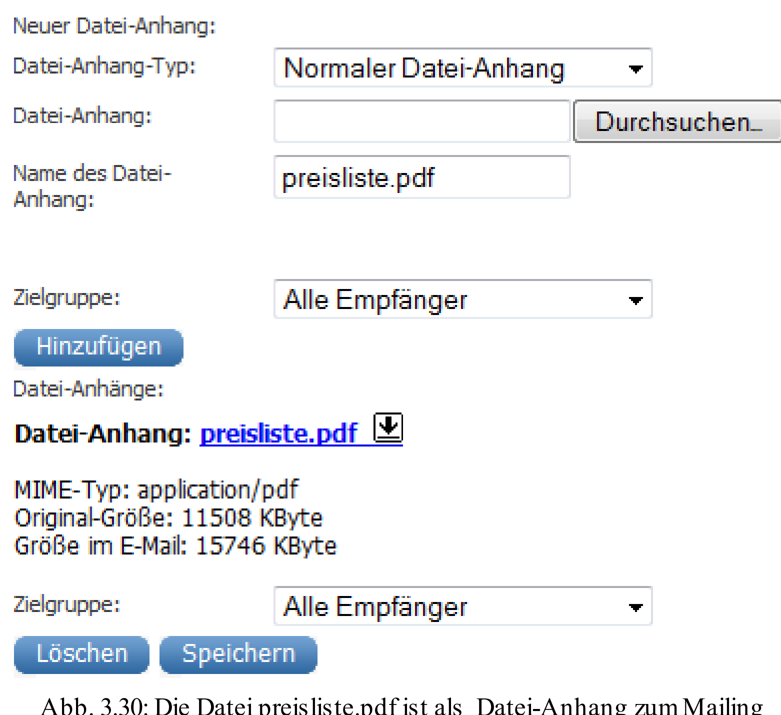
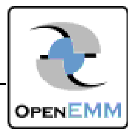


Abb. 3.30: Die Datei preisliste.pdf ist als Datei-Anhang zum Mailing definiert.

6. In der Liste der Anhänge sind einige interessante Details aufgeführt. Hinter MIME-Typ (Multipurpose Internet Mail Extensions) erhalten Sie einen Hinweis auf die Beschaffenheit des Anhangs: Versenden Sie beispielsweise eine Textdatei als Anhang, so wird text/plain angezeigt. Im Beispiel handelt es sich um eine PDF-Datei, also application/pdf. Sollten HTML-Elemente dabei sein, werden auch diese hier aufgeführt.



Ebenso wird zwischen der Original-Größe und der Größe im E-Mail unterschieden. Hintergrund: Der Anhang wird durch die Software automatisch in ein versandfähiges Format umgewandelt (ASCII-Format), das 30 bis 40 Prozent größer als das Ausgangsformat ist.

7. Außerdem haben Sie wieder die Option, die Zielgruppe festzulegen, die diesen Anhang erhalten soll. Bei mehreren Anhängen erleichtert das die Aufgabe, nachträglich eine andere Zuordnung als beim Hinzufügen zu wählen. Im Beispiel belassen Sie den Originalwert. Sie müssen nur daran denken, solche Änderungen mit der Schaltfläche Speichern an das System zu übergeben.
8. Wenn alle Daten zu Ihrer Zufriedenheit eingegeben sind, übergeben Sie mit einem Klick auf die Schaltfläche Speichern Ihre Eingaben an das System. Falls Sie den Anhang Attachment aus dem Mailing wieder entfernen möchten, benutzen Sie die Schaltfläche Löschen.
9. Um weitere Datei-Anhänge zu definieren, benutzen Sie erneut den Eingabedialog im oberen Bereich und die Schaltfläche Hinzufügen.

Bitte beachten Sie: Bei Mail-Anhängen müssen Sie sorgfältig auf die Größe achten, um der Internet-Bandbreite auf Empfängerseite gerecht zu werden. DSL-Anschlüsse sind zwar inzwischen weit verbreitet, doch sollte auch Rücksicht auf Empfänger mit langsameren Modemverbindungen genommen werden. Diese machen immer noch einen großen Teil der Internet-Nutzer aus. Es ist nicht im Sinne des Empfängers, wenn Sie ihm eine große Datei zusenden, die lange Ladezeiten erfordert. Auch im Sinne des Erfolgs Ihrer Mailing-Kampagnen sollten sich die Größen Ihrer mitgesandten Dateien unter 100 kb bis 300 kb bewegen.

3.2.8 Messbare Links verwenden

Für die Auswertung eines Mailings lassen sich im Text messbare Links integrieren. Klickt ein Empfänger des Mailings den Link an, ruft er damit eine URL auf, die auf den AGNITAS-Server verweist. Der Server registriert den Mausklick und ordnet ihn dem speziellen Empfänger zu. Das funktioniert sowohl bei der Text-Version als auch bei der HTML-Version. Allerdings ist die Schreibweise für Text-Mails anders als für HTML-Mails. Das Beispiel enthält bereits einen entsprechenden Link. Entsprechend gelten hier die Aussagen zur Text-Version wie in Kapitel "Einen Link in der Text-Version erstellen".

Ein messbarer Link stellt fest, ob ein bestimmter Empfänger eines Mailings diesen Link angeklickt hat. So stellen Sie leicht fest, ob besonderes Interesse an einem bestimmten Thema besteht. Wie Sie die Ergebnisse auswerten lesen Sie in Kapitel "Statistik - Überblick gewinnen".

3.2.8.1 Einen Link in der HTML-Version erstellen

Einen messbaren Link fügen Sie direkt in den betroffenen Textbaustein ein. Mit anderen Worten: Sie können für jeden Textbaustein individuelle Links verwenden. Dazu rufen Sie für ein Mailing das Register Inhalt auf. Fügen Sie in den HTML-Quellcode der E-Mail an der gewünschten Stelle das folgende Tag ein und beachten Sie bitte die Kleinschreibung des HTML-Tags:

Fruehlingsangebote

Im Beispiel sähe das so aus:

Sie freuen sich schon darauf, endlich Ihre Winterstiefel im Schrank verschwinden zu lassen? Wir haben Ihre neuen Sandalen für den warmen Frühling. Top-aktuelle Modelle für Schuhgrößen von 35 bis 45 finden Sie in unserem Online-Shop. Werfen Sie unter

Fruehlingsangebote
einen Blick auf die Mode der Saison.

Herzlichst, Ihr SchuhShop

Ein so geschriebener HTML-Tag ermöglicht Ihnen nachzuvollziehen, ob der Empfänger an Sandalen interessiert ist.

Technisch passiert folgendes: Beim Mail-Versand ersetzt der OpenEMM den von Ihnen integrierten Link durch einen Verweis. Dieser Link sieht im E-Mail-Programm wie ein normaler Link aus, also blau und unterstrichen. Im Mail-Quelltext finden Sie einen Eintrag folgender Art:

Link-Text

Bitte beachten Sie: In diesem Handbuch sind die Links zu Ihrem Redirect-Server mit *http://rdir.de* bezeichnet. Dabei handelt es sich um ein Beispiel und andere Formen wie *http://news.company.org* sind auch möglich. Die Entscheidung, welchen Namen der Redirect-Server haben soll, fällen Sie während der Installation. Werfen Sie einen Blick in die Installationsanleitung, wenn Sie weitere Informationen benötigen.

Die Zahl ist eine eindeutige ID, jeder Empfänger hat also seine eigene ID. Ein Mausklick auf den Link führt zum Redirect-Server. Dieser Server kennt die originale Adresse, die zur Nummer *43124322* gehört, und leitet den Browser des Empfängers zu dieser Adresse weiter, also *http://www.schuhshop.org/sandalen*. Natürlich wird die Weiterleitung vom OpenEMM registriert.

3.2.8.2 Einen Link in der Text-Version erstellen

Für die Text-Version sind natürlich keine HTML-Tags erlaubt. Fügen Sie den Link ohne zusätzliche Codierung ein, wie es im Beispiel bereits bei der Texteingabe geschehen ist.

http://www.schuhshop.org/sandalen

Auch in der Text-Version wandelt der OpenEMM den Link so um, dass er auf den Redirect-Server von AGNITAS verweist. Im Text-Mail, das beim Kunden ankommt, ist dann ebenfalls ein messbarer Link zu sehen, nur ist er für den Abonnenten folgendermaßen sichtbar:

http://rdir.de?43124322

Es hängt übrigens ganz vom jeweiligen E-Mail-Programm ab, ob der Link tatsächlich anklickbar ist oder einfach nur als normaler Text erscheint. Manche E-Mail-Programme suchen im Mail-Text nach *http://* und formatieren die nachfolgende Adresse als Link. Passiert das nicht, muss der Empfänger den Linktext kopieren und von Hand in die Adresszeile des Browsers einfügen.

Es gibt jedoch auch die Möglichkeit in den Text-Mails auf die Messung zu verzichten, damit die Links in der Text-Version nicht als rdir-Links erscheinen. Wie Sie diese Einstellung treffen, beschreibt das folgende Unterkapitel.

3.2.8.3 Messbare und nicht messbare Links

Im OpenEMM dürfen Sie vor dem Versand festlegen, welche Links Sie messen (also in rdir-Links umwandeln) möchten und welche nicht. Für den Link im Beispiel schalten Sie die Messfunktion ab.



1. Dazu klicken Sie auf das Register Messbare Links. Es erscheint unter der Spalte URL eine Übersicht aller Links, die in den Textbausteinen vorhanden sind.
2. Um einen bestimmten Link zu bearbeiten klicken Sie den Text bei URL an oder das Symbol Bearbeiten am Ende der Zeile.
3. Der Eingabedialog für messbare Links zeigt ganz oben den ausgewählten Link an. Darunter finden Sie ein Eingabefeld für eine Beschreibung. Geben Sie hier einen knappen Text ein, der die Bedeutung des Links kurz beschreibt. Dieser Text bleibt für die Empfänger der E-Mail unsichtbar. Bei der statistischen Auswertung der Klicks zeigt der OpenEMM die Beschreibung aber an. Das erleichtert die Auswertung bei langen URLs erheblich. Wenn für einen messbaren Link keine Beschreibung angegeben wurde, wird zum besseren Überblick der im HTML-Inhalt angegebene Titel des Links (falls vorhanden) in der Übersicht unter Beschreibung angezeigt.

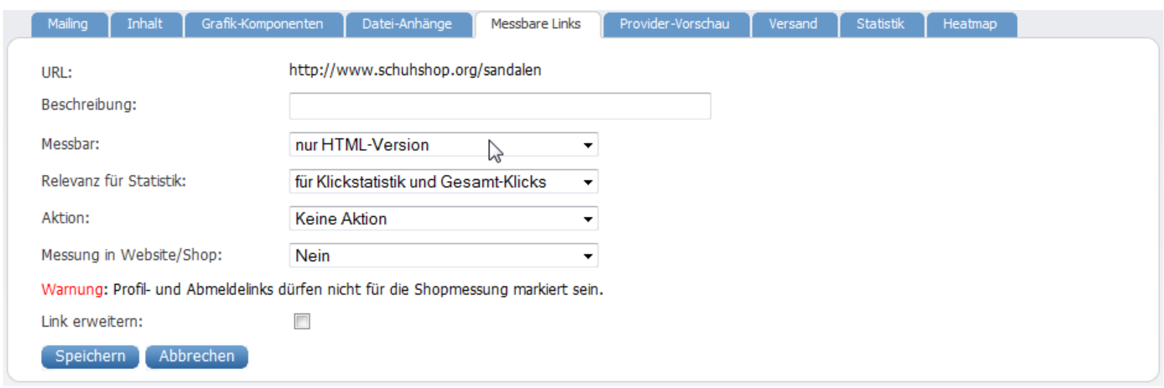


Abb. 3.31: In diesem Eingabedialog stellen Sie ein, in welchen Mail-Formaten der Link messbar ist.

4. Die Auswahlliste Messbar legt fest, in welchem Mail-Format der Link in einen messbaren rdir-Link umgewandelt wird.
   Bitte beachten Sie: Durch diese Einstellung nur HTML-Version ist der Link in der Textversion nicht mehr messbar und damit wertlos. Sie sollten diese Option also nur verwenden, wenn ein bestimmter Link unbedingt im Klartext erscheinen soll, etwa die allgemeine Firmenadresse (*www.firma.de*).
5. Wenn Sie den Status Messbar für alle Links auf einmal ändern möchten, können Sie das unter der Rubrik Alle Links ändern im Bereich Messbar tun. Wählen Sie den entsprechenden Status in der Auswahlliste aus und speichern die Änderung.
6. Abschließend übergeben Sie die geänderte Link-Einstellung mit der Schaltfläche Speichern an das System. Jetzt erhalten die Empfänger des Mailings den aussagekräftigen Link *http://www.schuhshop.org/sandalen*.

3.2.8.4 Summenfunktion für messbare Links

Wenn Sie viele Links in einem Mailing haben, macht es oft keinen Sinn, jeden Link einzeln messbar zu machen. Vielmehr wollen Sie wissen, wie viele Empfänger überhaupt irgendeinen Link angeklickt haben. Für diesen Zweck bietet der OpenEMM eine Summenfunktion an. Dabei geben Sie eine Aktion an, die automatisch bei allen Links ohne Aktion ausgeführt wird. Um die Summenfunktion einzusetzen, müssen Sie deshalb einige Vorkehrungen treffen:

- Definieren Sie eine Aktion, die ein numerisches Feld im Empfängerprofil um *1* hoch zählt. Natürlich muss dieses Feld in der Empfängerdatenbank vorhanden sein, im Zweifelsfall legen Sie es an.
- Tragen Sie die neue Aktion bei den messbaren Links als Standard-Aktion ein.

- Wenn ein messbarer Link bereits eine andere Aktion hat, ergänzen Sie diese Aktion um den Arbeitsschritt, der auch in der Standard-Aktion verwendet wird.

Das folgende Beispiel spielt diese Schritte im Einzelnen durch. Zunächst legen Sie ein Feld an.

1. In der Rubrik Verwaltung rufen Sie den Menüpunkt Felder verwalten auf. Klicken Sie auf das Register Neues Feld. Als Feldname tragen Sie *Linkzaehler* ein (oder einen anderen Namen, den Sie wünschen). Bei der Beschreibung erklären Sie kurz den Zweck des Feldes, etwa *Zählfeld für messbare Links*. Bei Feldname in DB tragen Sie ebenfalls *Linkzaehler* ein. Die Auswahlliste Typ belassen Sie auf Numerisch, bei Standard-Wert tragen Sie ein *0* ein. Dann beenden Sie die Eingabe mit der Schaltfläche Speichern. Mehr über Felder lesen Sie in Kapitel "Empfängerprofil erweitern".
2. Wechseln Sie nun in die Rubrik Sites & Aktionen, Aktionen und rufen Sie den Seitenreiter Neue Aktion auf. Tragen Sie im Eingabedialog bei Name eine sprechende Bezeichnung ein, zum Beispiel *Link-Feedback*. Bei der Beschreibung geben Sie kurz den Zweck der Aktion an. Die Auswahlliste Verwendung sollte auf nur für Links stehen. Im Bereich Schritt hinzufügen wählen Sie in der Auswahlliste Typ den Eintrag Profil-Modifikation und klicken auf die Schaltfläche Hinzufügen.
3. Nun zeigt der OpenEMM die Eingabefelder für den ersten Schritt der Aktion an. In der Auswahlliste Spaltenname wählen Sie das Feld aus, das Sie vorher angelegt haben. Im Beispiel ist das Linkzaehler. In der zweiten Auswahlliste belassen Sie das Plus-Zeichen. In das Eingabefeld am Ende der Zeile tragen Sie eine *1* ein. Abschließend klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern.

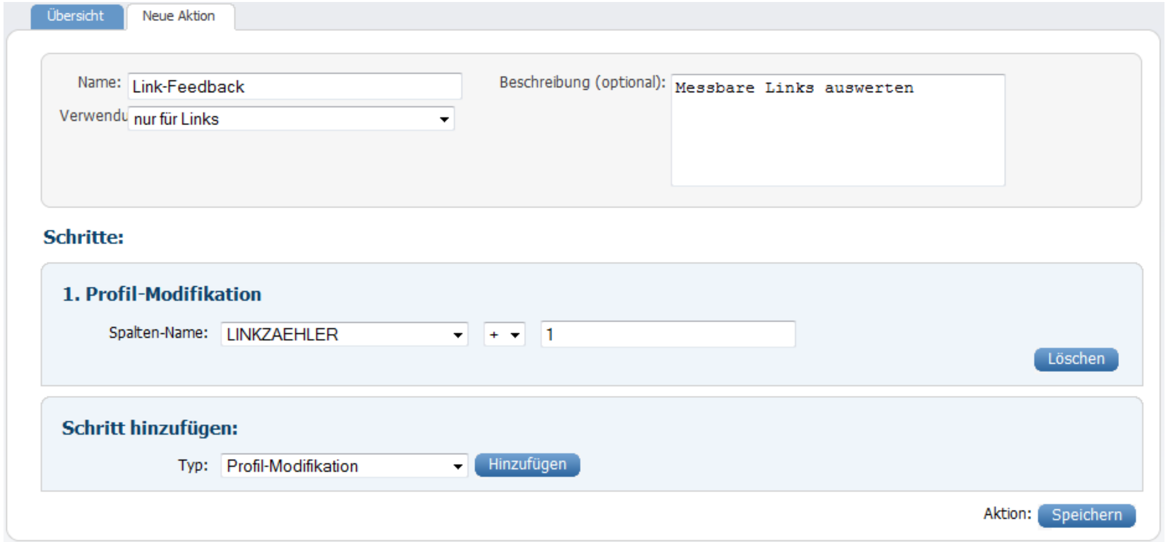


Abb. 3.32: Die Aktion zählt das Feld Linkzaehler um 1 hoch.

4. Wechseln Sie jetzt in die Rubrik Mailings und rufen Sie den Detaildialog des betroffenen Mailings auf, in dem Sie alle Links zählen wollen. Wechseln Sie im Detaildialog in die Rubrik Messbare Links. Hier sehen Sie eine Liste aller Links, die das Mailing momentan enthält. In der Spalte Aktion ist zu jedem Link eingetragen, ob ein Klick darauf eine bestimmten Aktion auslöst. Die Aktion Link-Feedback soll alle Links betreffen, bei denen in dieser Spalte Keine Aktion steht.
5. Klicken Sie auf Standard-Aktion unterhalb der Tabelle. Der OpenEMM zeigt darauf den gleichnamigen Eingabedialog an. Wählen Sie in der Auswahlliste Standard-Aktion den Eintrag



Link-Feedback aus (oder den entsprechenden Namen, den Sie verwendet haben). Schließen Sie die Eingabe mit der Schaltfläche Speichern ab.

6. Falls keiner der Links mit einer anderen Aktion verknüpft ist, ist die Einrichtung der Summenfunktion damit beendet. Mit anderen Worten: In der Spalte Aktion muss überall Link-Feedback (oder den entsprechenden Namen, den Sie verwendet haben) stehen. Gibt es einen Link mit einer anderen Aktion, müssen Sie diese bearbeiten. Denn der OpenEMM bearbeitet pro Link immer nur eine Aktion. Ohne Ergänzung würde ein solcher Link nicht für die Summenfunktion mitzählen. Natürlich kann es sein, dass Sie bewusst einen Link ausklammern und gesondert zählen wollen. Auch dann können Sie Schritt 7 übergehen.
7. Notieren Sie sich den Namen der betreffenden Aktion. Öffnen Sie die Rubrik Aktionen und rufen Sie durch einen Klick auf den Namen in der Übersichtsliste den Detaildialog dieser Aktion auf. Diese Aktion ergänzen Sie jetzt um den Arbeitsschritt, den Sie für die Sammelaktion Link-Feedback verwendet haben. Dabei gehen Sie genauso wie in Schritt 2 beschrieben vor. Dadurch ergänzen Sie die Aktion um einen weiteren Schritt, der das Feld Linkzaehler um 1 zu erhöhen. Schließen Sie die Eingabe mit der Schaltfläche Speichern ab.

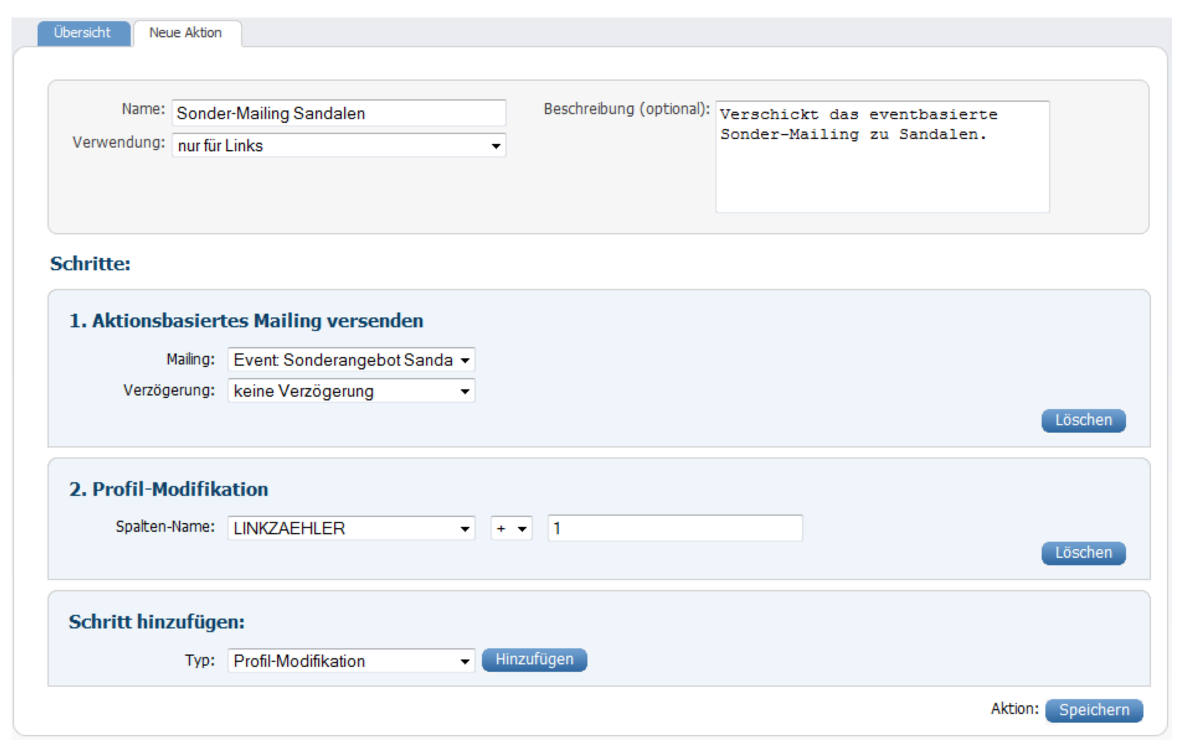


Abb. 3.33: Ergänzen Sie alle Aktionen, die im Mailing verwendet werden, um den entsprechenden Arbeitsschritt.

Für dieses Mailing steht jetzt in der Empfänger-Ansicht ein zusätzlicher Eintrag zu Verfügung, der Ihnen sagt, ob die Empfänger einen beliebigen Link im Mailing angeklickt haben.

Beachten Sie: Was der Zahlenwert genau aussagt, legen Sie selbst mit der Definition der Aktionen fest. Sie können wie beschrieben unterschiedslos Klicks auf einen beliebigen Link zählen, oder einzelne Links mit einer individuellen Aktion aus der Gesamtsumme ausklammern.

3.2.9 Personalisierte Mailings gestalten

Ein wesentlicher Aspekt für den Erfolg eines Mailings ist die direkte Ansprache der Empfänger.

Jeder Empfänger sollte beispielsweise eine Mail erhalten, die ihn mit seinem Namen begrüßt. Personalisierte Mailings können aber noch viel mehr Komfort anbieten, beispielsweise einen Link, mit dem der Empfänger seine Profildaten wie die E-Mail-Adresse selbst ändern kann. Auch die Betreffzeile können Sie auf diese Weise personalisieren.

Der Schlüssel dazu sind einige spezielle AGNITAS-Tags, die Sie einfach in einen Textbaustein einfügen. Beim Versand des Mailings ersetzt der OpenEMM die Tags durch individuellen Werte für jeden Empfänger. Aus

[agnTITLE type=1]

erzeugt das System beispielsweise für den Empfänger Andreas Müller

Sehr geehrter Herr Müller

3.2.9.1 AGNITAS-Tag einfügen

Ein AGNITAS-Tag schreiben Sie direkt in den Textbaustein, egal ob es sich beim Baustein um die Text- oder HTML-Version handelt.

1. Dazu rufen Sie zunächst den Eingabedialog für Textbausteine auf. In der Navigationsleiste klicken Sie auf die Schaltfläche **Mailings** und dann im Inhaltsbereich auf das gewünschte Mailing.
2. Öffnen Sie das Register **Inhalt** und klicken Sie den gewünschten Textbaustein an.
3. Im Eingabefeld **Inhalt** tippen Sie jetzt an der gewünschten Stelle das AGNITAS-Tag ein. Im Beispiel soll das Mailing eine personalisierte Begrüßungszeile erhalten. Dazu geben Sie als erste Zeile den Text *[agnTITLE type=1]* ein. In den verschickten Mails steht dann zum Beispiel die Zeile *Sehr geehrte Frau Müller*. Weitere Details zu diesem und den anderen AGNITAS-Tags finden Sie im nächsten Kapitel "Überblick über die AGNITAS-Tags".
   Bitte beachten Sie: Auch bei der HTML-Version eines Textbausteins fügen Sie die AGNITAS-Tags so ein. Die AGNITAS-Tags funktionieren dabei auch innerhalb von HTML-Tags, also innerhalb der spitzen Klammern < und >. Sie müssen lediglich darauf achten, dass Sie dadurch keinen ungültigen HTML-Code erzeugen.



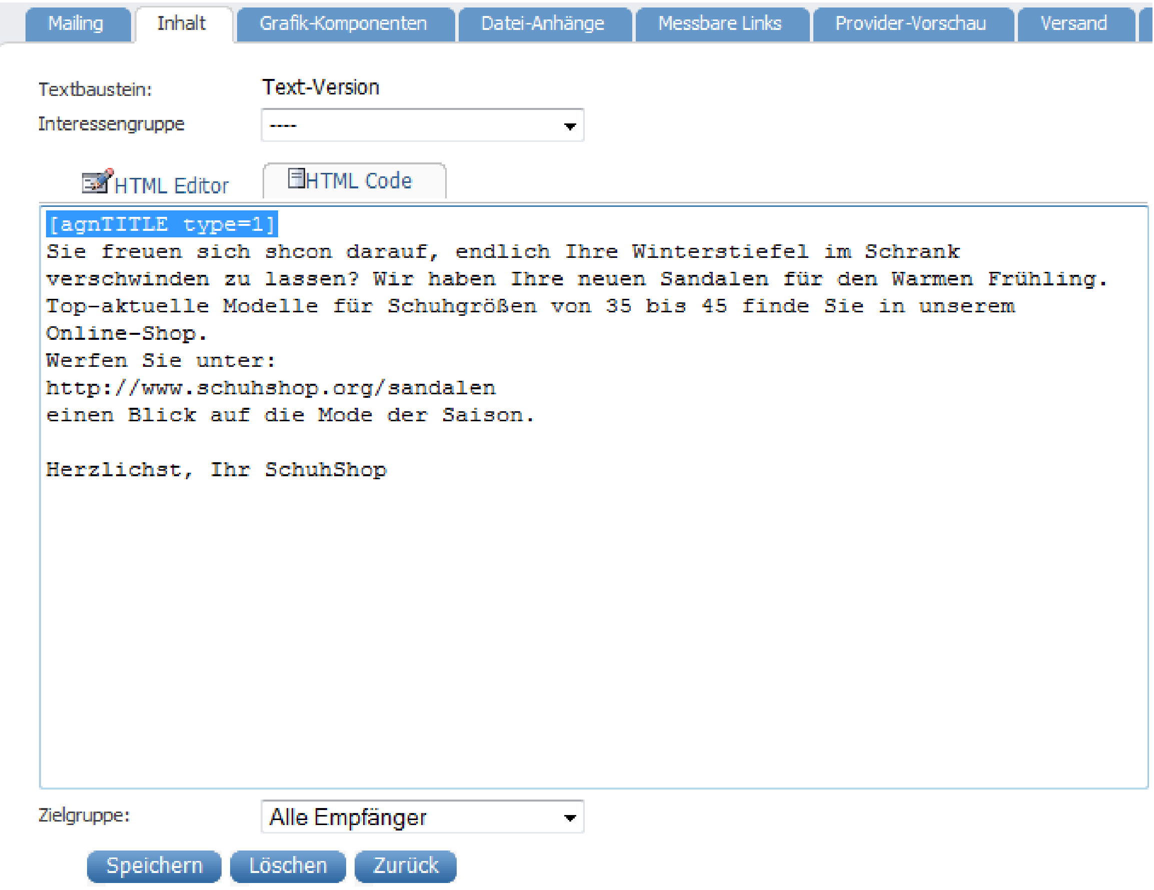


Abb. 3.34: Das markierte AGNITAS-Tag fügt eine personalisierte Begrüßungszeile in das Mailing ein.

4. Sichern Sie den geänderten Textbaustein mit einem Klick auf die Schaltfläche Speichern.

Tipp: Über den HTML-Editor können Sie die AGNITAS-Tags direkt über eine Auswahlliste in Ihr Mailing einfügen. Wechseln Sie dafür zunächst in dem HTML-Editor, indem Sie auf HTML Editor oberhalb des Eingabefeldes klicken. Die Liste der AGNITAS-Tags steht Ihnen anschließend über das ganz rechts in der HTML-Befehlsleiste stehende AGNITAS-Icon zur Verfügung.

Positionieren Sie den Cursor an diejenige Textstelle, an der Sie ein AGNITAS-Tag einfügen wollen. Klicken Sie nun auf das AGNITAS-Symbol in der Befehlsleiste. Daraufhin erscheint ein Auswahlfenster und listet Ihnen im Drop-Down-Menü Tag alle verfügbaren AGNITAS-Tag auf. Die entsprechenden Tag-Parameter erscheinen ebenfalls im gleichen Fenster und variieren je nach Auswahl. So setzt zum Beispiel das AGNITAS-Tag *[agnDATEDB_DE]* den Datumswert einer Datums-Profilspalte ein und verwendet die beiden Parameter *column* (Spaltenname) und *format* (Darstellungsformat). Eine ausführliche Liste aller AGNITAS-Tags mit Beschreibung finden Sie im Anhang.

Haben Sie Ihre Auswahl getroffen, fügt der OpenEMM das AGNITAS-Tag mitsamt Parametern an die Cursorposition im Textfeld ein. Dort können Sie das AGNITAS-Tag nun nach Belieben weiter bearbeiten.

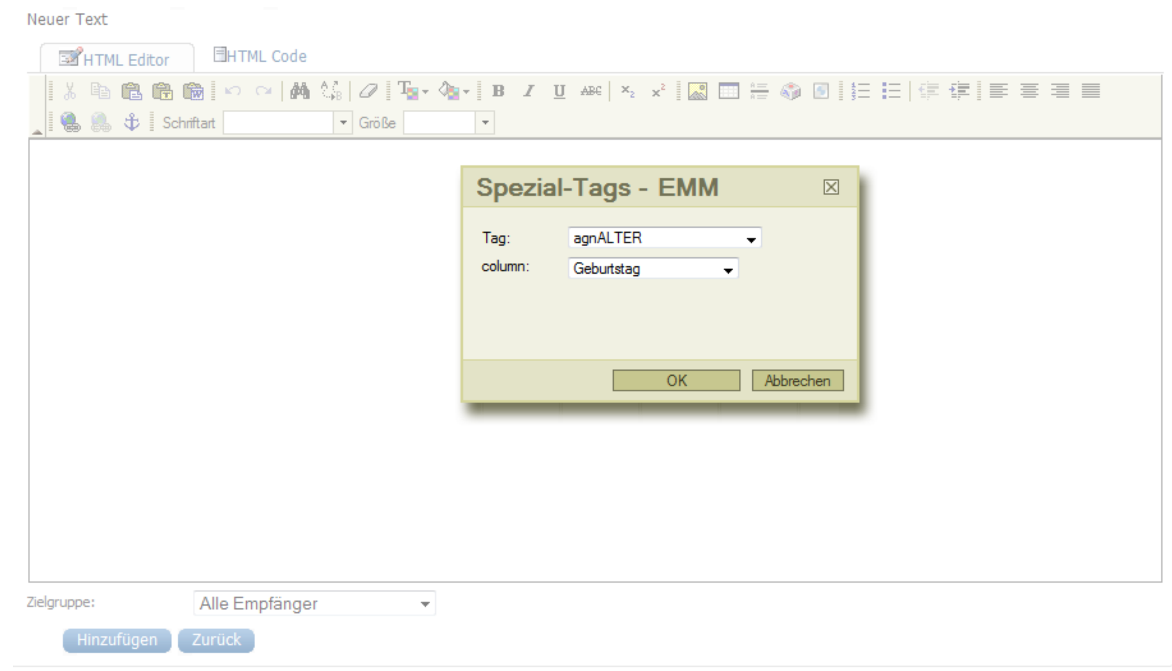


Abb. 3.35: Das AGNITAS-Icon im HTML-Editor ruft eine Liste sämtlicher AGNITAS-Tags, die Sie mitsamt allen erforderlichen Parametern per Mausklick in Ihr Textfeld übernehmen können.

3.2.9.2 Anredearten - individuelle Ansprache

Natürlich möchten Sie Ihre Kunden persönlich ansprechen und schon am Anfang Ihrer E-Mail mit der Anrede begrüßen. Diese Anrede gestalten Sie nach Ihren eigenen Vorstellungen – und natürlich auch nach den vorhandenen Kundendaten. Wie Sie dazu vorgehen lesen Sie im Kapitel "Anredearten".

3.2.9.3 Überblick über die AGNITAS-Tags

Alle AGNITAS-Tags haben einen einheitlichen Aufbau: Sie beginnen mit einer eckigen Klammer und enden auch damit. Der Name des Tags beginnt immer mit den drei Buchstaben agn in Kleinschrift. Darauf folgt die genaue Bezeichnung des Tags in Großbuchstaben. Je nach Tag folgt darauf durch ein Leerzeichen getrennt ein Parameter, meistens *type=*.

Beachten Sie, dass Sie anders als bei vielen HTML-Tags diese AGNITAS-Personalisierungs-Tags nicht durch ein End-Tag abschließen müssen. Ein "Klammer"-System wie bei den Dynamisierungs-Tags (Kapitel "Dynamische Content-Generierung") gibt es nicht. Eine ausführliche Liste aller AGNITAS-Tags mit Beschreibung finden Sie im Anhang.

3.2.10 Dynamische Content-Generierung

Wenn Sie Empfänger nach deren Eigenschaften oder Eigenarten ansprechen wollen und die verschiedenen Gruppen unter Ihren Abonnenten mit speziellen Inhalten versorgen wollen, bietet Ihnen das OpenEMM-System durch die flexiblen Textbausteine Mittel und Wege, um ebenso flexibel Angebote an Ihre Kunden zu versenden.

Als Beispiel dient ein Schuhhändler: Haben Sie beispielsweise Frauen mit Schuhgröße 39 oder



Männer mit Schuhgröße 42 in der Datenbank erfasst, können Sie ihnen dynamisierte Mails zukommen lassen. Das bedeutet, dass Frauen mit Schuhgröße 39 einen anderen Newsletter als Männer mit Schuhgröße 42 bekommen – ohne dass Sie mehrere Mailings anlegen müssen.

In der Regel gibt es zahlreiche Informationen, die für alle Kunden gleichermaßen interessant sind; eine Meldung wie „Adidas bringt neue Schuhmarken heraus“ wäre eine für jeden Kunden verwendbare Information. Die Meldung „Adidas bringt neue Schuhmarken für Frauen mit der Schuhgröße 39 heraus“ ist jedoch einzig für Kunden mit der entsprechenden Schuhgröße interessant. Über den OpenEMM unterscheiden Sie zwischen allgemeinen und speziellen Informationen und ordnen diese den jeweiligen Kunden zu. Männer mit Schuhgröße 42 würden die Meldung dadurch nicht bekommen.

Ein solcher dynamisierter Newsletter ist im OpenEMM ausgesprochen einfach zu realisieren:

- Legen Sie die entsprechenden Zielgruppen an (siehe Kapitel "Zielgruppen - dynamische Filter")
- Erzeugen Sie individuelle Textbausteine für jede Zielgruppe

Das folgende Beispiel beschreibt ein Mailing, das individuelle Mails an Männer und Frauen versendet. Um dieses Mailing einzurichten sind folgende Arbeitsschritte erforderlich.

1. Legen Sie zwei Zielgruppen an, die Frauen beziehungsweise Männer selektieren. Im Beispiel haben die Zielgruppen auch genau diese Namen. Wie Sie Zielgruppen anlegen lesen Sie in Kapitel "Zielgruppen - dynamische Filter".
2. Wechseln Sie über die Navigationsleiste und Mailings zur Übersichtsliste. Klicken Sie das betroffene Mailing an und wählen Sie anschließend in der Detailansicht das Register Inhalt.
3. Das Beispiel geht davon aus, dass bereits ein Textbaustein für die Text-Version des Mailings besteht (sonst legen Sie zunächst den ersten Textbaustein an). Öffnen Sie den bestehenden Textbaustein im Abschnitt Text-Version mit einem Mausklick.
   Bitte beachten Sie: Für die Text- und die HTML-Version gibt es unterschiedliche Textbausteine. Das Beispiel konzentriert sich auf die Text-Version. Für die HTML-Version gilt die Beschreibung aber ebenfalls. Wenn Sie HTML- und Text-Version im Mailing verschicken, dann müssen Sie in beiden Versionen die zielgruppenspezifischen Textbausteine anlegen.

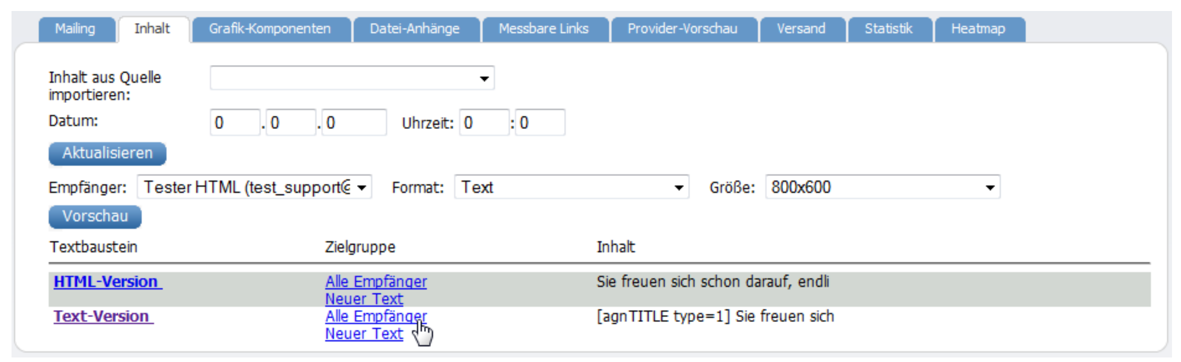


Abb. 3.36: Im Register Inhalt rufen Sie per Mausklick den vorhandenen Textbaustein auf.

4. Wie Sie sehen, ist sowohl unter dem Eingabefeld für den ersten Textbaustein als auch unter den Eingabefeldern für alle nachfolgenden neuen Texte jeweils eine Auswahlliste vorhanden, um eine Zielgruppe für den jeweiligen Textbaustein zu selektieren.
5. Passen Sie den ersten Textbaustein für die männliche Kundschaft an. Stellen Sie dann in der Auswahlliste Zielgruppe unter dem Eingabefeld den Eintrag Männer ein.

6. Im unteren Eingabefeld Neuer Text tragen Sie die Mailing-Fassung für Frauen ein und stellen in der Auswahlliste Zielgruppe darunter Frauen ein. Im Beispiel erhalten die Empfängerinnen einen anderen Link, der Sie direkt zur Webseite mit den Sandaletten führt.

7. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche Hinzufügen.

Textbaustein: Text-Version
Interessengruppe ----

HTML Editor | HTML Code

```
[agnTITLE type=1]
Sie freuen sich shcon darauf, endlich Ihre Winterstiefel im Schrank verschwinden
zu lassen? Wir haben Ihre neuen Sandalen für den Warmen Frühling.
Top-aktuelle Modelle für Schuhgrößen von 39 bis 45 finde Sie in unserem
Online-Shop.
Werfen Sie unter:
http://www.schuhshop.org/sandalen
einen Blick auf die Mode der Saison.

Herzlichst, Ihr SchuhShop
```

Zielgruppe: Männer

Speichern | Löschen | Zurück

HTML Editor | HTML Code

```
[agnTITLE type=1]
Sie freuen sich shcon darauf, endlich Ihre Winterstiefel im Schrank verschwinden
zu lassen? Wir haben Ihre neuen Sandalen für den Warmen Frühling.
Top-aktuelle Modelle für Schuhgrößen von 35 bis 41 finde Sie in unserem
Online-Shop.
Werfen Sie unter:
http://www.schuhshop.org/sandalen
einen Blick auf die Mode der Saison.

Herzlichst, Ihr SchuhShop
```

Zielgruppe: Frauen

Speichern | Löschen | Zurück

Abb. 3.37: Zwei Textbausteine, zwei Zielgruppen: Individuelle Mails für Männer und Frauen.



Sie können diesen Vorgang beliebig oft wiederholen und dadurch auch mehr als zwei Textbausteine für verschiedene Zielgruppen definieren. Im Beispiel würde es etwa Sinn machen, auch für Empfänger ohne Geschlechtsangabe (Feld GENDER hat den Wert *2*) einen Textbaustein anzulegen.

In der Übersicht über die verschiedenen Textbausteine werden die alternativen Textbausteine unter der Spalte Zielgruppe mit dem Namen der von Ihnen ausgewählten Zielgruppe angezeigt.

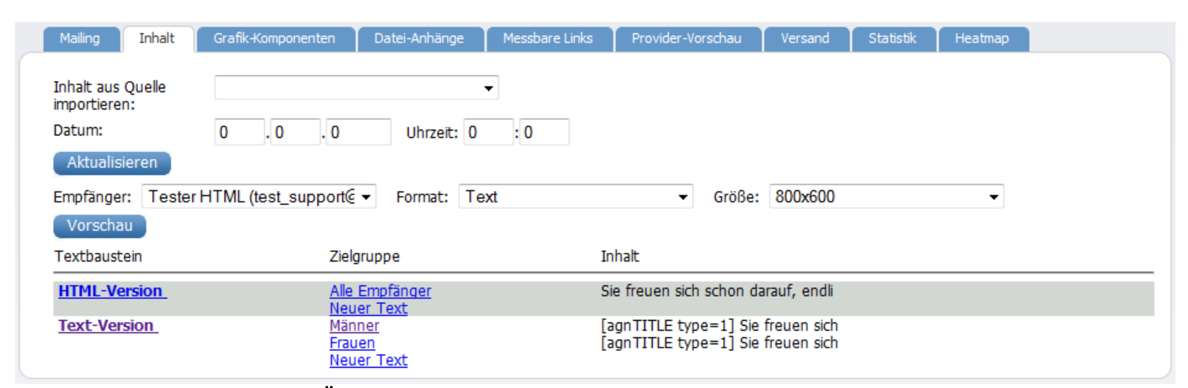


Abb. 3.38: In der Übersichtsliste sind die Textbausteine nach der Zielgruppe geordnet.

Bitte beachten Sie: Die Reihenfolge der Textbausteine spielt eine wichtige Rolle. Denn der OpenEMM überprüft die Zielgruppen vom Anfang der Liste an. Gehört ein Empfänger zur Zielgruppe, so erhält er den zugeordneten Textbaustein und das System springt zum nächsten Empfänger. Wenn Sie nicht auf die Reihenfolge der Zielgruppen achten, kann es passieren, dass einzelne Empfänger nicht die gewünschte E-Mail erhalten. Allgemein formuliert: Die "kleinste" Zielgruppe gehört an den Anfang der Liste. HTML- und Text-Versionen behandelt das System dabei getrennt.

Am einfachsten lässt sich der Zusammenhang an Hand eines Beispiels verstehen. Nehmen Sie an, Sie wollen für Männer und Frauen individuelle E-Mails versenden. Außerdem sollen Geburtstagskinder eine besondere Botschaft erhalten. Wenn Sie die Zielgruppe *Geburtstag* an die Aufstellung aus obiger Abbildung einfach anhängen, wird nie jemand eine Geburtstagsversion erhalten. Warum? Als erstes prüft der OpenEMM, ob ein Empfänger zur Zielgruppe Männer gehört, dann folgt die Zielgruppe Frauen. Einer der beiden Zielgruppen gehört der Empfänger mit Sicherheit an, die Zielgruppe *Geburtstag* wird als nie geprüft.

3.2.11 Mailing testen und versenden

Jetzt ist es soweit. Die Inhalte sind eingegeben und alles ist konfiguriert – allerdings sollten Sie vor dem Start des Mailings überprüfen, ob alle Eingaben korrekt sind. Der OpenEMM gibt Ihnen dazu umfassende Kontrollmechanismen an die Hand. Klicken Sie in der Detailansicht des Mailings auf das Register Versand.

3.2.11.1 Vorschaufunktion - genau prüfen

Um den von Ihnen vorbereiteten Mail-Versand schnell und bequem zu überprüfen, steht Ihnen eine Vorschaufunktion für Stichproben zur Verfügung. Damit checken Sie die Qualität Ihrer Newsletter und schließen Fehler im Vorfeld aus.

Die Vorschaufunktion hat noch weitere Vorteile: Da der OpenEMM individualisierte Newsletter

erzeugen kann, wählen Sie zudem Mails für einzelne Empfänger zur Ansicht aus. Sollten Sie nämlich verschiedene, personalisierte Inhalte für Ihre Empfänger vorbereitet haben, erlaubt Ihnen die Vorschau die Kontrolle, ob der Newsletter für den Empfänger auch wirklich richtig zusammengestellt ist.

Ein Beispiel: Sie möchten nach vorher definierten Zielgruppen Ihren Abonnenten unterschiedliche Inhalte zukommen lassen. Zielgruppe A erhält Angebotstexte zum Thema Software, Zielgruppe B Angebotstexte zum Thema Hardware. Wenn Sie einen Empfänger der Zielgruppe A ausgewählt haben, können Sie feststellen, ob seinem Newsletter Inhalte zum Thema Software zugeordnet sind.

Und so gehen Sie vor: Wenn Sie alle Vorarbeiten zu Ihrem Versand abgeschlossen und die Inhalte eingegeben haben, steht einer Kontrolle durch die Vorschaufunktion nichts im Wege.

1. Wählen Sie das Mailing aus, das Sie überprüfen wollen: Über einen Klick auf die Schaltfläche Mailings erreichen Sie die Übersicht aller Mailings. Wählen Sie das gewünschte Mailing aus. Die Vorschau erreichen Sie über das Register Versand.
2. In diesem Menü finden Sie an erster Stelle in der Auswahl der Versandfunktionen die Mailvorschau – Klicken Sie auf Vorschau.

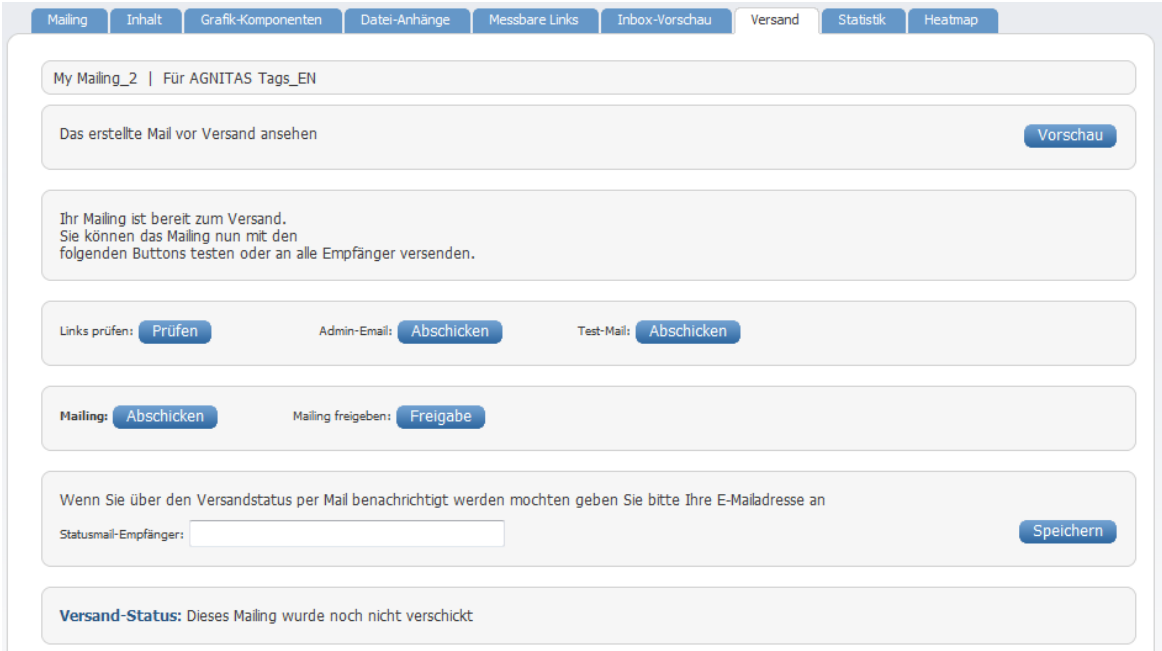


Abb. 3.39: Fertig zum Versand, aber noch nicht abgeschickt. Rufen Sie die Vorschau über den entsprechender Link auf.

3. Der Vorschaudialog zeigt oben drei Auswahlmöglichkeiten, mit der Sie den Inhalt der Vorschau näher bestimmen. In der Auswahlliste Empfänger wählen Sie den gewünschten Adressaten aus.
   Achtung: Die Liste zeigt nur Administratoren und Test-Empfänger an, die dieses Mailing abonniert haben. Gegebenenfalls müssen Sie diese speziellen Empfänger erst neu anlegen. Mehr über dieses Thema lesen Sie im nachfolgenden Kapitel über Testversand.



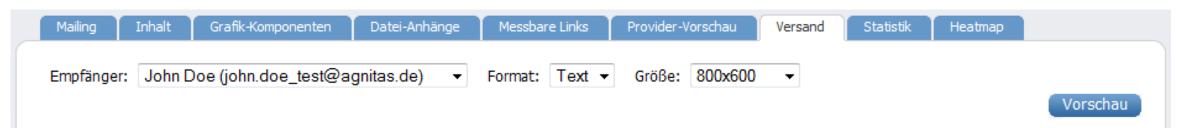


Abb. 3.40: Für die Vorschau wählen Sie Empfänger, Format und Größe aus.

4. Die Auswahlliste Format bestimmt, ob Sie die Text-, HTML- oder Offline-HTML-Version in der Vorschau sehen.
   Achtung: Es sind nur die Optionen sichtbar, die Sie im Mailing eingestellt haben.
5. Die Auswahlliste Größe bestimmt, welche Bildschirmgröße des Empfängers die Vorschau simuliert. Sie haben die Wahl zwischen, 640x480, 800x600, 1024x768 und 1280x1024. Das ist vor allem für HTML-Mails sinnvoll. Der Standardwert 800x600 macht am meisten Sinn.
6. Wenn Sie eine Auswahl getroffen haben, klicken Sie auf die Schaltfläche Vorschau. Die E-Mail des von Ihnen ausgewählten Empfängers wird nun vom OpenEMM generiert.

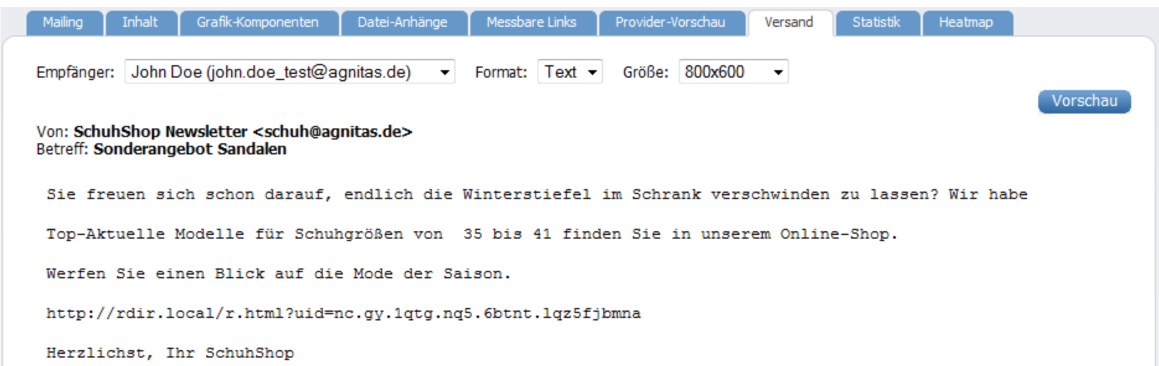


Abb. 3.41: Der umrahmte Vorschaubereich unten im Bild zeigt, wie die E-Mail beim gewählten Empfänger aussehen würde.

7. Um zur Versandübersicht zurückzukehren klicken Sie einfach das Register Versand an.

Sollten Sie noch etwas ändern wollen, können Sie über die Navigationsleiste zurückgehen, beispielsweise über das Register Inhalt. So ändern Sie zum Beispiel etwas an den Textbausteinen.

3.2.11.2 Probeversand von Test-Mails

Wenn Sie mit der Vorschau zufrieden sind, verschicken Sie das Mailing probehalber an einige ausgewählte Empfänger. Sie können Test-Mails an den/die Administrator(en) verschicken oder an einen Testverteiler. Im Testverteiler sollten sich nur die E-Mail-Adressen ausgewählter Personen befinden, die Ihnen Feedback über das Aussehen der E-Mails geben.

- **Test-Mails an Administratoren:** Klicken Sie einmal auf Abschicken neben Admin-Mail. Alle Empfänger, die in ihrem Profil mit dem Status Administrator versehen sind und die Mailing-Liste abonniert haben, erhalten die Test-Mail. Wie Sie Administratoren neu anlegen lesen Sie in Kapitel "Administratoren und Testverteiler anlegen".
- **Test-Mails an Testverteiler:** Klicken Sie einmal auf Abschicken neben Test-Mail. Alle Empfänger, die mit dem Status Test-Empfänger versehen sind und die Mailing-Liste abonniert haben, erhalten die Test-Mail. Wie Sie einen Testverteiler neu anlegen lesen Sie in Kapitel "Administratoren und Testverteiler anlegen".

Prüfen Sie die verschickten Test-E-Mails genau! Fehlerhafte E-Mails, an hunderttausende Kunden verschickt, sind peinlich. Sollten Fehler bestehen, modifizieren Sie die Inhalte und starten Sie erneut

einen Testlauf.

Sollten Sie Zielgruppen nach der Einstellung in einem Mailing löschen, werden diese mit dem Vermerkt (gelöscht) und in roter Farbe weiterhin angezeigt. Solange Sie diese Zielgruppe nicht aus der Zielgruppenübersicht löschen, kann kein Probeversand stattfinden.

Im Bereich Versand-Status erhalten Sie zusätzlich Informationen darüber, wie oft die Mails bisher verschickt worden sind.

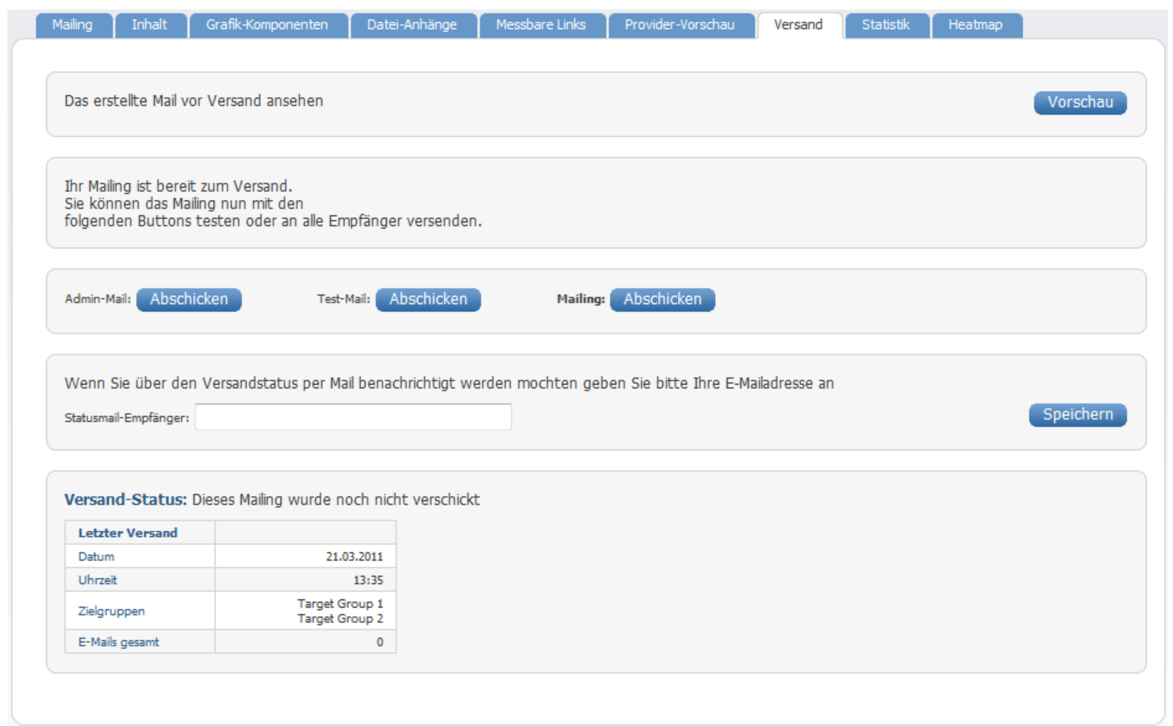


Abb. 3.42: Die E-Mail wurde probehalber an Adminstratoren versand. Im Bereich Versand-Status ist die Aussendung vermerkt.

3.2.11.3 Mailing abschicken

So, alles hat geklappt. Das Mailing ist fertig erstellt, die Inhalte vorhanden und die Testmails mehrfach durchgesehen. Nun kann es losgehen!

1. Klicken Sie auf den Button Abschicken neben Mailing: im Übersichtsbereich des Registers Versand. Der OpenEMMpräsentiert nun eine Zusammenfassung des geplanten Versands. Der Bereich Empfänger-Auswahl zeigt zu Ihrer Kontrolle vor dem Versand noch einmal alle Zielgruppen an, die Sie ausgewählt haben. Zudem zeigt Ihnen das System sofort die Anzahl der Empfänger sowie die einzelnen Mail-Formate an.



Mailing | Inhalt | Grafik-Komponenten | Datei-Anhänge | Messbare Links | Inbox-Vorschau | Versand | Statistik | Heatmap

Mailing absenden

Ihr Mailing ist nun bereit zum Versand. Klicken Sie auf "Absenden", um den Versand des Mailings an alle Empfänger der Mailingliste zu starten.

Dieses Mailing ist ein 'Follow-Up Mail'.
Sie haben die Möglichkeit das Mailing vor dem Versenden zu bearbeiten.
Dieses Mailing wird an 0 Empfänger verschickt.

Empfänger-Auswahl

Dieses Mailing wird an die Zielgruppe(n) **Target Group 1 / Target Group 2** versendet. Diese Zielgruppe umfasst insgesamt 0 Empfänger, davon

0 Text-E-Mails
0 HTML-E-Mails
0 Offline-Html-E-Mails

Versandzeitpunkt:

Datum: Donnerstag, 9. Juni 2011
Uhrzeit: 16 : 55
Europe/Berlin

Automatischen Report generieren nach

24 Stunden
48 Stunden
1 Woche

Dublettencheck auf Email
Mails mit leeren Textbausteinen nicht versenden

Schrittweite (Minuten): 0
Blockgröße: 0

Abbrechen | Abschicken

Abb. 3.43: Vor dem Versand erhalten Sie noch einmal einen Statusbericht und legen den Versandzeitpunkt fest.

2. Im Bereich Versandzeitpunkt legen Sie mit verschiedenen Auswahllisten genau fest, wann das Mailing gestartet werden soll. Denkbar wäre z.B. ein gewählter Start der Versendung um 0:00 Uhr, den der OpenEMM dann automatisch durchführt.

3. Die Felder Schrittweite (Minuten) und Blockgröße werden Ihnen nur angezeigt, wenn Sie das Benutzerrecht Stepping und Blocksize-Parameter anzeigen ausgewählt haben (Benutzerrechte/Bereich Mailing). Diese Felder geben Ihnen die Möglichkeit die Geschwindigkeit ihrer E-Mail Zustellung zu beeinflussen (obwohl sie dabei natürlich nicht die maximale Geschwindigkeit ihrer Hardware übertreffen können).

4. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche Abschicken. Das Mailing wird gestartet. Sollten Sie weitere Änderungen vornehmen wollen, klicken Sie stattdessen auf Abbrechen.
Achtung: Es kann vorkommen, dass Sie alle Einträge vorgenommen und den Termin für den Versand in die Zukunft gelegt haben, dann aber das Mailing doch nicht versenden möchten. In diesem Fall können Sie das Mailing noch bis kurz vor Beginn der Produktion über den entsprechenden Button abbrechen.
Nach dem Abschicken zeigt die Detailansicht des Mailings bei Versand einen Statusbericht an. Sie dürfen weiterhin die Vorschau aufrufen und das Mailing an Administratoren und den

Testverteiler absenden. Der Versand an die normalen Empfänger ist aber gesperrt. Das verhindert, dass ein Mailing irrtümlich mehrfach verschickt wird. Am unteren Ende zeigt der Versand-Status, an wie viele Empfänger das Mailing bereits versendet wurde.

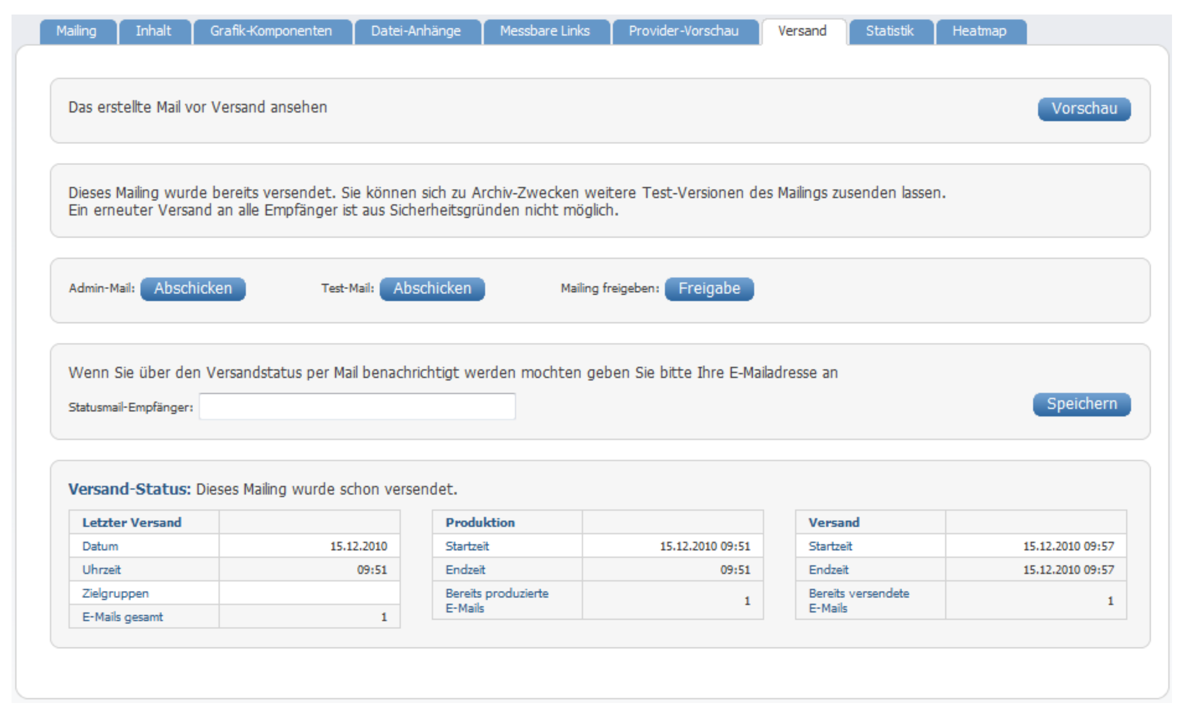


Abb. 3.44: Der Statusbericht nach Abschicken des Mailings zeigt, wie viele Mails bereits zugestellt wurden.

Achtung: Nach dem Absenden eines Mailings sind in der Detailansicht verschiedene Angaben gesperrt. Sie können weder die Auswahlliste Mailing-Liste noch Zielgruppe oder Mailing-Typ ändern. Außerdem können Sie das Mailing nicht mehr an alle Empfänger verschicken – so kann es nicht irrtümlich zum mehrfachen Versand eines Mailings kommen. An die Administratoren und den Test-Verteiler dürfen Sie das Mailing aber beliebig oft versenden.

3.2.12 Fullview: HTML-Mails immer korrekt angezeigt

Zunehmender Spam veranlasst mehr und mehr Provider, aber auch E-Mail-Programm-Entwickler, Sicherheitsmechanismen zu entwickeln, die die korrekte Anzeige von HTML-E-Mails innerhalb des E-Mail-Programms behindern oder gar unmöglich machen.

So werden in den neuesten Versionen der Mailprogramme Outlook oder Thunderbird standardmäßig integrierte Bilder innerhalb HTML-Mails nicht angezeigt. Oftmals wissen die Empfänger der Newsletter zudem nicht, wie die Bilder dann doch angezeigt werden können.

In solchen Fällen können die Funktionen Personalisierte Archive und Fullview, die der OpenEMM bietet, wertvolle Hilfen sein. Denn mit Hilfe dieser Funktionen kann der E-Mail-Empfänger mit Klick auf einen in dem jeweiligen Newsletter zu findenden Link, seinen Newsletter in einem Browser über das Webfrontend aufrufen.

Fullview erstellen

Folgende Arbeitsschritte sind notwendig:

1. Sie legen eine Aktion *Fullview: Mailing anzeigen* an.



2. Sie legen ein Formular *fullview* an.
3. Sie legen den Link an, der den aktuellen Newsletter anzeigen soll.

Die einzelnen Schritte zur Fullview

Um den Empfängern zu ermöglichen, das zugesandte Mailing auch über den Webbrowser personalisiert und individualisiert zu betrachten, müssen Sie zunächst eine Aktion festlegen, die dem System sagt, dass innerhalb der Fullview-Funktion, das aktuelle Mailing angezeigt werden soll.

Hierzu gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie im Menü auf Sites & Aktionen, dort auf Aktionen und dann auf den Seitenreiter Neue Aktion.
2. Geben Sie für die Aktion den Namen *Fullview Mailing anzeigen* und eine kurze Beschreibung ein.
3. Im Auswahlfenster Verwendung wählen Sie nur für Formulare.
4. Unter Schritt hinzufügen wählen Sie im Auswahlfenster die Option Archiv-Mailing anzeigen.
5. Speichern schließt diesen Arbeitsschritt ab.

Um die angelegte Aktion auslösen zu können, legen Sie im nächsten Schritt das Formular an, welches die Aktion *Fullview: Mailing anzeigen* auslöst. (Wie Formulare angelegt werden, lesen Sie im Kapitel "Formular - Selbstverwaltung für Empfänger")

1. Hierfür klicken Sie im Menü auf Sites & Formulare und dort auf Formulare und dann auf den Seitenreiter Neues Formular.
2. Sie geben für das neue Formular den Namen *fullview* und eine kurze Beschreibung ein.
3. Im Auswahlfenster Aktion wählen Sie die zuvor eingerichtete Aktion Fullview: Mailing anzeigen.
4. In das Feld Erfolgs-Formular tragen Sie den Code *$archiveHtml* ein.
5. Nachdem Sie für das Fehler-Formular ebenfalls einen HTML-Code eingegeben haben und ggf. diesem unter dem Auswahlfeld Aktion eine Aktion zugeordnet haben, schließen Sie diesen Arbeitsschritt mit Speichern ab.

Als letzten Schritt müssen Sie in dem zu versendenden Newsletter einen Link zum Aufruf der Fullview-Funktion einbauen.

Hierzu gehen Sie wie folgt vor:

Fügen Sie in Ihrem Newsletter folgenden Link ein, über den das aktuelle E-Mail personalisiert und individualisiert online aufgerufen werden kann:

http://rdir.de/form.do?agnCI=XXX&agnFN=fullview&agnUID=##AGNUID##

Dabei steht *fullview* für den Namen des Formulars, welches Sie im zweiten Arbeitsschritt erzeugt haben.

Somit steht jedem Empfänger Ihres Newsletters zukünftig die Möglichkeit offen, „sein“ HTML-E-

Mail auch über den Webbrowser online anzusehen.

Personalisiertes Archiv für Empfänger erstellen

Im Gegensatz zur Fullview Funktion, bei der immer nur der aktuelle Newsletter dem Empfänger in einer personalisierten Version im Browser gezeigt wird, ermöglicht die Funktion Personalisiertes Archiv ein personalisiertes Newsletter Archiv für jeden Empfänger des Newsletters.

Um ein Archiv zu erstellen, gehen Sie dabei wie folgt vor:

1. Erstellen Sie eine Aktion für das Archiv.
2. Erstellen Sie ein Formular für das Archiv.
3. Erstellen Sie einen Link zum Archiv Formular.
4. Wählen Sie die Mailings für das Archiv aus.

Schritt für Schritt Anleitung für die Erstellung eines Archivs

Erstellen Sie eine Aktion für das Archiv.

Um dem Empfänger eine Möglichkeit zu geben die archivierten Mailings mit dem Browser anzusehen, müssen Sie damit beginnen eine Aktion zu definieren, die dem System sagt, dass die Mailings angezeigt werden. Dafür müssen sie wie folgt vorgehen:

1. Klicken Sie auf den Sites & Aktionen Button im Menü, anschließend auf Aktionen und Neue Aktion.
2. Benennen Sie die Aktion mit *Archivierte Mailings anzeigen* und geben Sie eine kurze Beschreibung an.
3. In dem Auswahlmenü wählen Sie nur für Formulare.
4. Im Schritt hinzufügen Bereich wählen Sie Mailing-Archiv Übersicht im Auswahlmenü.
5. Um diesen Schritt zu vervollständigen klicken Sie auf den Hinzufügen-Button.

Alle Mailings, die angezeigt werden sollen, müssen in einem Archiv sein. Also fügen Sie ein neues Archiv hinzu und weisen Sie diesem die betroffenen Mailings zu.

Erstellen Sie ein Formular für das Archiv.

Um die gerade definierte Aktion aufzurufen, erstellen Sie als nächstes ein Formular, das auf die Aktion *Archivierte Mailings anzeigen* folgt. (Weitere Informationen über Formulare finden Sie in Kapitel "Formular - Selbstverwaltung für Empfänger".)

1. Klicken Sie auf den Sites & Aktionen Button im Menü, anschließend auf Formulare und Neues Formular.
2. Benennen Sie das Formular *Archiv* und geben Sie eine kurze Beschreibung ein.
3. In der Aktion-Auswahlliste wählen Sie die zuvor angelegte Aktion *Archivierte Mailings anzeigen*.
4. Erstellen Sie einen Code für die Auflistung:



<dl>
#foreach($mailing in $archiveListMailingIDs)
<dt><a href="/form.do?agnCI=1&agnFN=Fullview&agnUID=
$archiveListUids.get($mailing)">$archiveListNames.get($mailing)
<dd>$archiveListSubjects.get($mailing)
#end

Unter "Fullview erstellen" finden Sie mehr Informationen über das Fullview Formular

Ersetzen Sie *Fullview* mit dem Namen ihres Fullview-Formulars.

5. Nachdem Sie einen HTML-Code in das Fehler-Formular eingegeben haben und diesem Code eine Aktion zugeordnet haben, beenden Sie die Eingabe mit einem Klick auf Speichern.

Erstellen Sie einen Link zum Archiv Formular.

Um den Empfängern die Ansicht der archivierten Mailings zu erlauben, muss ein Link in einen Newsletter integriert werden, der das Archiv aufruft.

Dafür müssen Sie, wie folgt vorgehen:

Fügen Sie folgenden Link ihrem Mailing hinzu. Dieser wird im Mailing personalisiert, so dass das Archiv individualisiert angezeigt wird.

http://rdir.de/form.do?agnCI=1&agnFN=archive&agnUID=##AGNUID##

Ersetzen Sie archive durch den Namen des *Formulars*, welches in Schritt 2 erstellt wurde.

Wählen Sie die Mailings für das Archiv aus.

Der letzte Schritt ist die Auswahl der Mailings, die im Archiv angezeigt werden. Dafür müssen Sie das gewünschte Mailing öffnen und die Checkbox In Archiv verwenden markieren. Jeder Empfänger kann nun eine Liste der archivierten Mailings mit dem Browser aufrufen.

3.2.13 Datumgesteuerte Mailings

Mit dem datumsgesteuerten Mailing steht Ihnen im OpenEMM ein Feature zur Verfügung, mit dem Sie Mails zu besonderen Zeitpunkten und Anlässen versenden. Der Name der Funktion verrät es schon: Sie legen die Regeln fest und der OpenEMM erledigt den Versand nach diesen Regeln. Sie können beispielsweise Glückwunsch-Mails an Kunden an deren Geburtstag oder auch Erinnerungsmails zu bestimmten Terminen versenden. Der OpenEMM prüft jeden Tag kurz nach Mitternacht, ob die Regeln auf die Empfänger passen und versendet an diese die entsprechende E-Mail.

Ein datumsgesteuertes Mailing definieren Sie in drei Phasen:

- Erweitern Sie die Empfängerdatenbank, so dass Sie die Daten speichern können, die ein Mailing auslösen sollen. Für eine Geburtstagsmail brauchen Sie beispielsweise ein Feld, in dem der Geburtstag des Empfängers gespeichert ist.
- Definieren Sie eine Zielgruppe, die die gewünschten Regeln festlegt. In Worten könnte das beispielsweise *aktuelles Datum gleich Geburtstag* sein.

- Legen Sie ein neues datumsgesteuertes Mailing an, das die vorher definierte Zielgruppe als Auslöser benutzt.

Das folgende Beispiel zeigt Ihnen, wie Sie ein datumsgesteuertes Mailing erzeugen, das automatisch eine Geburtstagsgruß zustellt.

1. Die Voraussetzung ist natürlich, dass Sie das Geburtsdatum der Empfänger im Empfängerprofil gespeichert haben. Im Empfängerprofil legen Sie ein neues Datums-Feld an (siehe Kapitel "Empfängerprofil erweitern"). Dann tragen Sie die Geburtsdaten entweder von Hand ein (umständlich) oder importieren vorhandene Daten über eine CSV-Datei (siehe Kapitel "Importfunktion für Empfängerdaten"). Im weiteren Verlauf gehen wir davon aus, dass das Empfängerprofil ein Feld GEBURTSTAG mit dem richtigen Datum enthält.
2. Nun definieren Sie eine Zielgruppe, die alle Empfänger erfasst, die am aktuellen Tag Geburtstag haben. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf Zielgruppen und den Unterpunkt Neue Zielgruppe. Tragen Sie im Feld Name ein aussagekräftigen Text ein, etwa *Regel: Geburtstagsgruss*. Der Name macht sofort klar, dass die Zielgruppe für ein datumsgesteuertes Mailing gedacht ist. Auch eine Beschreibung sollten Sie nicht vergessen.

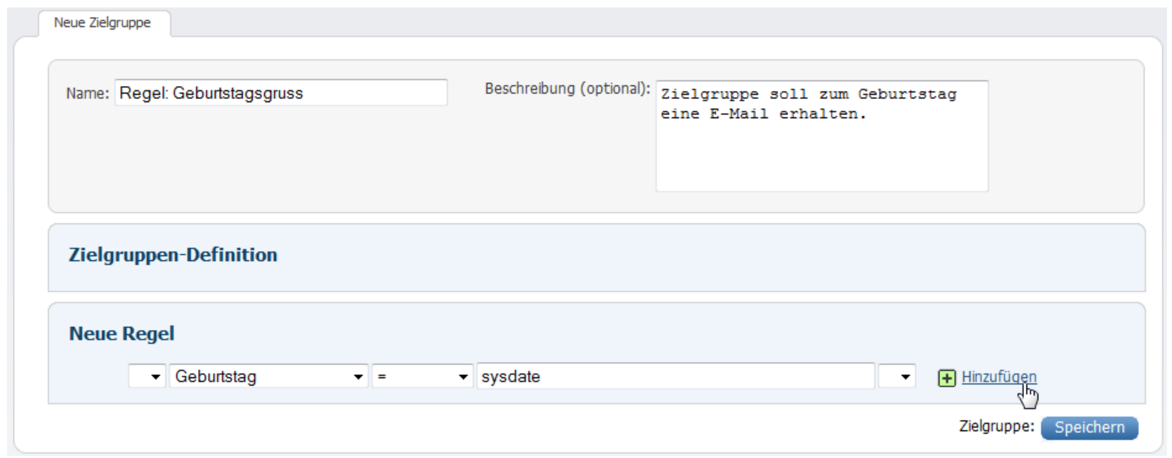


Abb. 3.45: Zunächst erzeugen Sie eine Zielgruppe, deren Regeln beschreiben, wer eine E-Mail erhalten soll.

3. Wählen Sie in der zweiten Auswahlliste das Feld GEBURTSTAG aus, als Vergleichsoperator belassen Sie es beim Gleichheitszeichen (=). in das Eingabefeld für den Vergleichswert tragen Sie *sysdate* ein. Das ist eine interne Variable des OpenEMM, die dem aktuellen Datum entspricht. Mehr über die Definition von Zielgruppen lesen Sie in Kapitel "Zielgruppen - dynamische Filter". Klicken Sie auf die Schaltfläche Hinzufügen.
4. Nun zeigt der OpenEMM unter Zielgruppen-Definition die neue Suchregel an. Stellen Sie in der zusätzlichen Auswahlliste ganz rechts auf den Eintrag MMTT ein. Damit stellen Sie sicher, dass nur Monat und Tag verglichen werden – schließlich wollen Sie die Geburtstagskinder aller Jahrgänge erfassen.
5. Wenn Sie mit der Eingabe der Regeln fertig sind, klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche Speichern.
6. Nachdem die Zielgruppe fertig ist, klicken Sie in der Navigationsleiste auf Mailings und den Unterpunkt Neues Mailing. Ihnen stehen genau dieselben Funktionen wie bei einem normalen Mailing zur Verfügung (siehe Kapitel "Mailings - Newsletter versenden"). Den Namen sollten Sie mit *Datum:* beginnen, damit später in der Übersichtsliste sofort zu erkennen ist, dass es sich um ein datumsgesteuertes Mailing handelt. Aus demselben Grund macht es Sinn, exakt denselben Namen wie bei der Zielgruppe zu verwenden.



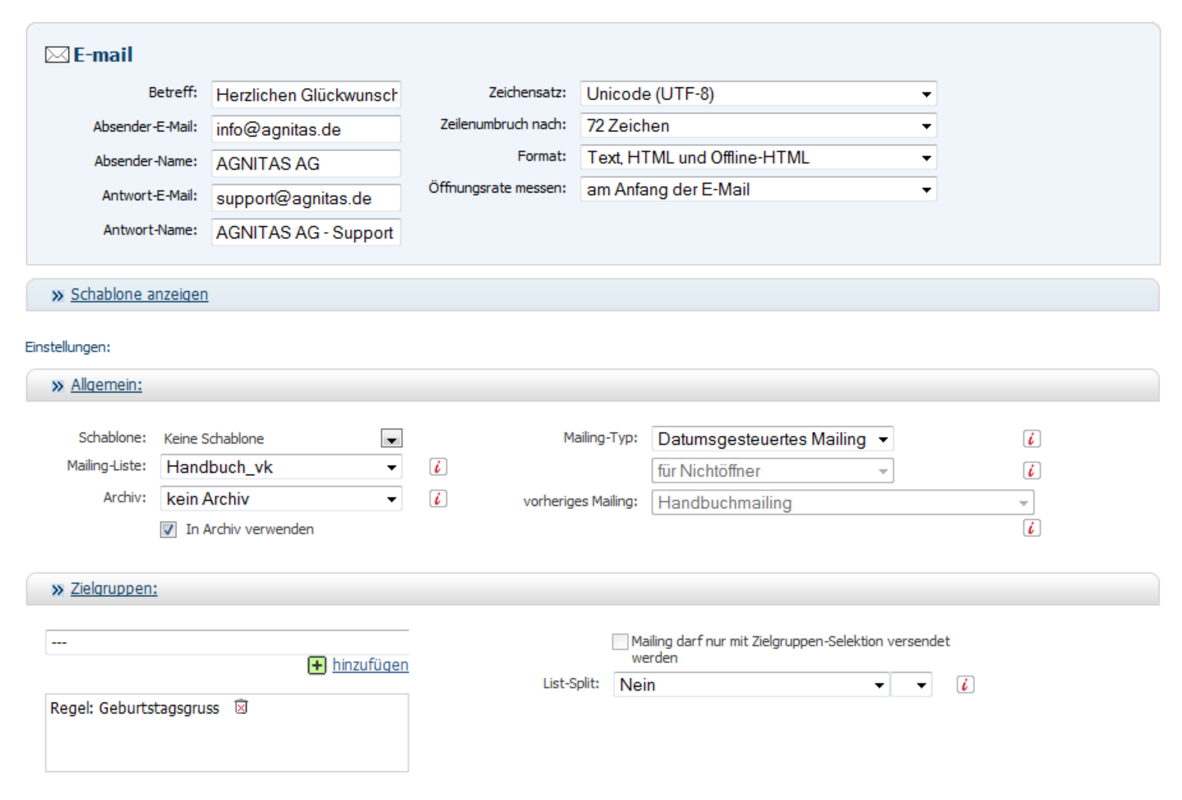


Abb. 3.46: Als Mailing-Typ wählen Sie Datumsgesteuertes Mailing aus.

7. Der einzige Unterschied betrifft die Auswahlliste Mailing-Typ. Wählen Sie hier die Einstellung Datumsgesteuertes Mailing aus. Nun wählen Sie in der Auswahlliste Zielgruppe die vorhin definierte Zielgruppe aus, im Beispiel Geburtstagsgruss. Abschließend klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern.
8. Um das datumsgesteuerte Mailing zu aktivieren klicken Sie das Register Versand an. Klicken Sie auf den Link Aktivieren neben Mailing aktivieren, um das datumsgesteuerte Mailing an den OpenEMM zu übergeben. Das System wird ab jetzt jeden Tag an alle Empfänger der Zielgruppe das Mailing versenden. Im Beispiel erhalten die entsprechenden Empfänger eine E-Mail mit Geburtstagsgrüßen.
9. Der Versand von datumsgesteuerten Mailings kann zeitlich frei definiert werden. Dazu können Sie den Versandzeitpunkt auf die Stunde genau definieren. Das Datum des Versands wird selbstverständlich automatisch bestimmt, je nach Erfüllung der festgelegten Bedingungen.

Achtung: Wenn Sie sich die Details zu einem aktivierten Mailing anzeigen lassen, können bestimmte Angaben nicht mehr verändert werden. Es handelt sich dabei um die Auswahllisten Mailing-Liste, Zielgruppe und Mailing-Typ. Diese deaktivierten Elemente zeigt der OpenEMM in hellgrau. Bei datumsgesteuerten Mailings müssen Sie das Mailing zunächst deaktivieren. Dazu öffnen Sie das Register Versand und klicken auf den Link Mailing deaktivieren. Jetzt können Sie die drei Einstellungen anpassen, müssen allerdings danach das Mailing über das Register Versand wieder aktivieren.

3.3 Schablonen - Wiederverwendbare Bausteine

3.3.1 Was sind Schablonen?

Die meisten Mailings, vor allem regelmäßig verschickte Newsletter, haben immer denselben Aufbau. Es gibt Zwischenüberschriften, Trennzeilen, einen Abspann mit Impressum und Links zum Abmelden etc. Für jedes Mailing den gesamten Text neu vorzubereiten ist umständlich, zeitraubend und fehlerträchtig. Der OpenEMM hilft Ihnen dabei, den Aufwand auf ein Minimum zu reduzieren. Das Zauberwort heißt Schablone: Sie definieren einen festen Rahmen und ergänzen im Mailing nur die aktuellen Texte.

Mit einer Schablone definieren Sie die festen Bestandteile eines Mailings und die Stellen, an denen aktuelle Texte stehen sollen. Die aktuellen Texte legen Sie wie bei einem normalen Mailing als Textbausteine fest (siehe Kapitel "Inhalte einfügen"). Für einen neuen Newsletter erzeugen Sie anschließend nur ein neues Mailing und die Textbausteine mit den neuen Texten. Beim Versand "baut" der E-Marketing Manager automatisch aus diesen Einzelteilen die kompletten E-Mails zusammen.

Schablonen sind jedoch nicht starr. Über AGNITAS-Tags richten Sie Ihre Schablonen so ein, dass sie dynamisch auf die vorhandenen Textbausteine reagieren. Fehlt beispielsweise in einem Newsletter der sonst übliche Textbaustein namens Surf-Tipp, so lässt die Schablone auch gleich die Überschrift und die Trennzeile entfallen. Außerdem können Sie flexibel einstellen, ob Änderungen an der Schablone automatisch auf alle Maillings übertragen werden, die diese Schablone verwenden, oder auch nur einzelne Mailings aktualisieren.

3.3.2 Neue Schablone anlegen

Schablonen sind nicht an eine bestimmte Mailing-Liste oder ein Mailing gebunden, sondern stehen allgemein für alle Mailings zur Verfügung.

Beachten Sie: Der Inhalt einer Schablone lässt sich auch direkt über die Detailansicht eines Mailings anzeigen und anpassen. Sie können so durch „Copy&Paste“ die Schablone eines bestehenden Mailings übernehmen, eine neue Schablone erstellen und diese dann entsprechend anpassen. Damit sparen Sie sich unter Umständen viel Tipparbeit. Mehr darüber lesen Sie in Kapitel "Schablonendaten einblenden".

3.3.2.1 Basisdaten zur Schablone eingeben

Für eine neue Schablone sind eine ganze Reihe von Arbeitschritten erforderlich, je nach der gewünschten Funktion und den unterstützten Medien-Typen fallen diese anders aus.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf Mailings und anschließend Schablonen, um eine Übersicht der vorhandenen Schablonen anzuzeigen. Über den Seitenreiter Neue Schablone rufen Sie den Eingabedialog für eine zusätzliche Schablone auf. Sie dürfen so viele Schablonen definieren wie Sie wollen.



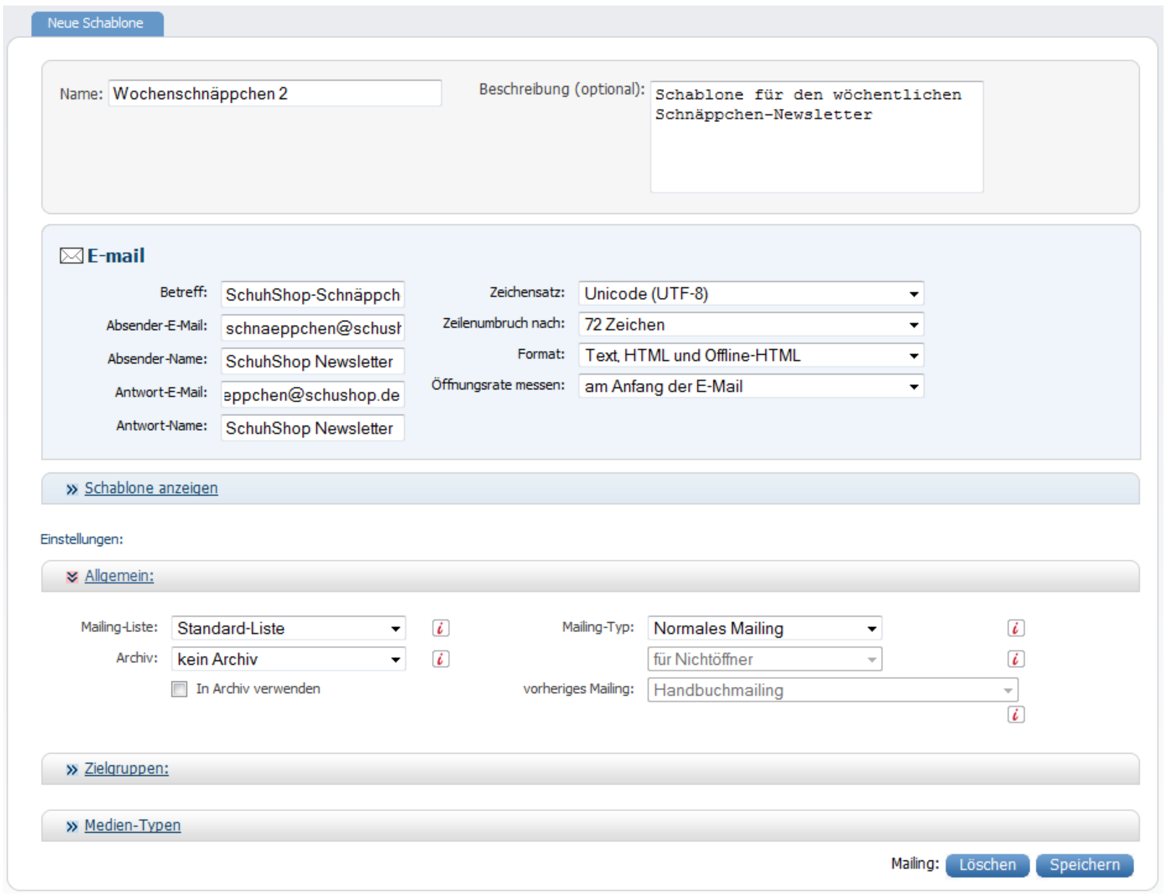


Abb. 3.47: Eine neue Schablone enthält Texte für die verschiedenen Medien-Typen.

2. Im Eingabefeld **Name** geben Sie der Schablone einen einprägsamen Titel. Diese Bezeichnung erscheint später in den Übersichtslisten und den Auswahllisten, in denen Sie eine Schablone auswählen. Sie erleichtern sich die spätere Arbeit erheblich, wenn Sie einen eindeutigen Namen vergeben.
3. Das gilt auch für das Eingabefeld **Beschreibung**. Der Text sollte aus einem oder zwei Sätzen bestehen, der abgekürzt in der Übersichtsliste und in der Detailansicht der Schablone erscheint. Wenn eine andere Person die Schablone bearbeitet, sollte Sie an Hand der Beschreibung die Aufgabe der Schablone klar erkennen können.
4. Mit einem Klick auf **Allgemein** können Sie Angaben zu **Mailing-Liste**, **Archiv** und **Mailing-Typ** machen. Dies macht Sinn, wenn Sie die Schablone für einen Newsletter verwenden, bei dem Mailingliste, Archiv und/oder Mailing-Typ immer gleich sind. Diese Angaben können Sie später noch ändern, wenn Sie ein Mailing mit Hilfe der Schablone anlegen. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel "Neues Mailing anlegen".

3.3.2.2 Eingabe von weiteren Schablonendaten

Für E-Mail-Schablonen stehen insgesamt neun Eingabefelder und Auswahllisten zur Verfügung, mit denen Sie genauere Angaben machen: **Betreff**, **Absender-E-Mail**, **Absender-Name**, **Antwort-E-Mail**, **Antwort-Name**, **Zeichensatz**, **Zeilenumbruch nach**, **Format** und **Öffnungsrate messen**.

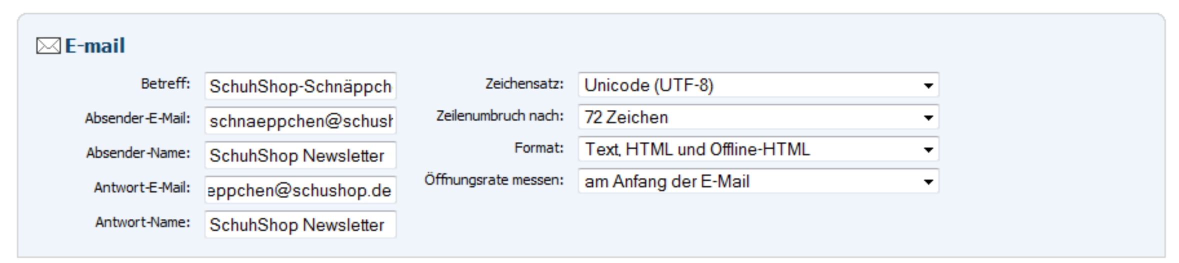


Abb. 3.48: Die Eingabefelder und Auswahllisten für eine E-Mail-Schablone.

- Das Eingabefeld Betreff nimmt die Betreffzeile auf, die später die E-Mail für die Empfänger haben wird.
  Bitte beachten Sie: Auch die Betreffzeile können Sie mit den AGNITAS-Tags personalisieren. Mehr darüber lesen Sie in Kapitel "Personalisierte Mailings gestalten".
- Die Absender-E-Mail ist die Absender-Adresse Ihres Newsletters. Sie sollten deshalb eine möglichst sinnvolle Adresse eintragen, die es auch wirklich gibt.
- Die Antwort-E-Mail ist die Adresse für Rückantworten, wenn der Empfänger auf „Antworten" in seinem E-Mail-Programm klickt. Sie sollten deshalb eine möglichst sinnvolle Adresse eintragen, die es auch wirklich gibt.
- Sie können den Realname der Absender-Adresse und der Reply-To-Adresse (Antwortadresse) unterschiedlich benennen. Beim Realname handelt es sich um den angezeigten Namen im E-Mail-Programm des Empfängers. Die unterschiedlichen Namen können Sie in den entsprechenden Formularfeldern unter Absender-Name bzw. Antwort-Name eingeben. Wenn Sie nur einen Namen in Absender-Name eingeben, so wird dieser automatisch als Antwort-Name übernommen.
- Die Auswahlliste Zeichensatz bestimmt, wie die Zeichen in der E-Mail kodiert sind. Der Standardwert ISO 8859-1 ist für westeuropäische Sprachen geeignet. Nur wenn Sie andere Sprachen wie griechisch oder japanisch verwenden wollen, stellen Sie den passenden Zeichensatz ein.
- Die Auswahlliste Zeilenumbruch nach ist optional für die **Textversion Ihrer Mailings** vorgesehen. Im Gegensatz zu HTML-Mailings, bei denen Zeilenumbrüche automatisch durchgeführt werden, müssen diese bei Textmailings direkt angegeben werden. Voreingestellt ist ein Umbruch nach 72 Zeichen, den Sie als Standard benutzen können.
- Die Auswahlliste Format legt fest, welches Mail-Format versendet werden soll. Zur Auswahl stehen Text, Text und HTML sowie Text, HTML und Offline-HTML.
- Zur Auswahlliste Öffnungsrate messen: Um die Öffnungsrate bei HTML-Mailings messen zu können, wird ein „Messpixel" in das E-Mailing aufgenommen. Bei der Öffnung des Newsletters wird dieses Pixel vom Server geladen, was zur Registrierung der Öffnung führt.
  Sie können hier bestimmen, ob und wie die Öffnungsrate gemessen werden soll. Das Pixel wird dann automatisch eingebunden, und zwar je nach Ihrer Angabe am Anfang oder Ende der E-Mail. Am Anfang der E-Mail: Die Öffnung wird registriert, sobald die E-Mail geöffnet wird. Auch wenn der Empfänger die E-Mail unmittelbar nach der Öffnung schließt oder löscht, bevor alle Bilder geladen wurden, ist die Öffnung registriert. Am Ende der E-Mail: Die Öffnung wird erst registriert, wenn die E-Mail mit allen Bildern komplett geladen wurde. Diese Messung ist die konservative Variante und ergibt einen etwas geringeren Wert als die Messung am Anfang der E-Mail.
- Die Eingabefelder Text-Version und HTML-Version, die nach einem Klick auf Schablone anzeigen sichtbar werden, nehmen die Texte der Schablone für Mailings auf. Wie der Text für



die Schablone aussehen muss erläutern ausführlich die nächsten beiden Abschnitte "Textbausteine verwenden" und "Dynamische Textbausteine". Wie bei Mailings unterscheidet der OpenEMM auch bei Schablonen zwischen einer Version für Text-Mails und einer für HTML-Mails. Entsprechend gibt es zwei Eingabefelder. Trotzdem müssen Sie in beiden Feldern (Text-Version und HTML-Version) Schablonentexte einfügen, denn auch beim Versand im HTML-Format erhält der Empfänger zur Sicherheit auch die Textversion (technisch nennt sich der Vorgang Multipart-E-Mail). Wenn Sie den Text für die Schablone in einem Textprogramm außerhalb des OpenEMM entwerfen und dann kopieren wollen, sollten Sie die Einschränkung auf ASCII-Zeichen beachten (siehe Kapitel "Textbausteine anlegen").

Tipp: Über die Checkbox Mailing aktualisieren, wenn Schablone geändert wird (Voreinstellung) können Sie voreinstellen, ob Änderungen an der Schablone automatisch auf alle Mailings übertragen werden, die diese Schablone verwenden, oder auch nur einzelne Mailings updaten.

3.3.2.3 Schablone speichern - Schablone kopieren

Nachdem alle Eingaben komplett sind, klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern. Nun prüft der OpenEMM auf unvollständige oder fehlerhafte Eingaben. Falls das System etwas entdeckt, erscheint erneut der Eingabedialog. Über allen Eingabeelementen gibt das System die Fehlermeldungen in roter Schrift aus. Prüfen Sie die entsprechenden Eingaben und klicken Sie dann erneut auf Speichern.

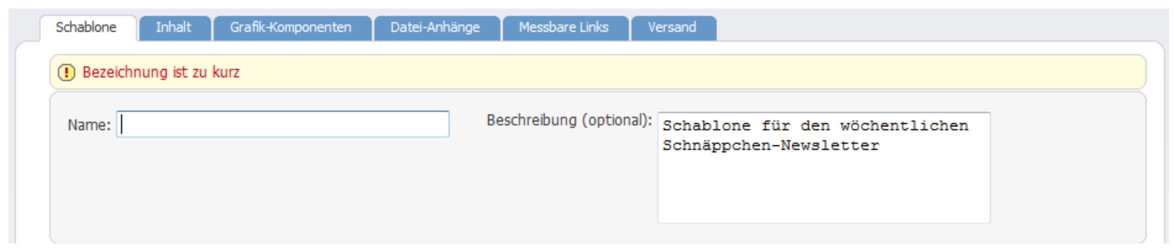


Abb. 3.49: Beim Speichern prüft der OpenEMM auf Fehler und meldet sie am Anfang des Eingabedialogs.

In vielen Fällen ist es sinnvoll, sämtliche Angaben einer bestehenden Schablone für eine neue Schablone zu übertragen. Sie wollen beispielsweise eine Schablone mit nur leicht verändertem Aufbau erzeugen. Damit Sie nicht sämtliche Angaben für die Schablone erneut eintragen müssen, kann der OpenEMM eine Kopie einer bestehenden Schablone anlegen.

Öffnen Sie die Detailansicht der Schablone, die Sie kopieren wollen. Am Ende des Eingabedialogs bei den Schaltflächen Speichern und Löschen finden Sie die Schaltfläche Kopieren. Nach einem Klick zeigt der OpenEMM den Eingabedialog für eine neue Schablone an.

Sämtliche Einstellungen einer Schablone sind identisch. Lediglich der Name der Schablone ist durch ein vorangestelltes *Kopie von* ergänzt. Tragen Sie einen sinnvollen Namen und eine Beschreibung für die Schablone ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern. Nun stehen über die verschiedenen Karteireiter sämtliche Einstellungen für die Schablone zur Verfügung, die Sie nach Belieben ergänzen und ändern dürfen.

3.3.2.4 Weitere Details für Schablonen anlegen

Ist es Ihnen aufgefallen? Mit dem Klick auf Speichern sind zum Reiter Schablone noch weitere Reiter dazugekommen: Inhalt, Grafik-Komponenten, Datei-Anhänge, Messbare Links, Versand. Sie haben hier die Möglichkeit, Ihre Schablone im Detail anzulegen. Sie können weitere

Angaben vornehmen, die in spätere Mailings, die auf dieser Schablone basieren, übernommen werden. Sie müssen die zusätzlichen Reiter aber nicht nutzen und können stattdessen alle Eingaben später bei der Anlage des Mailings machen.

Sie kennen diese Reiter bereits aus dem Kapitel Mailings (Kapitel "Mailings - Newsletter versenden"), wo Sie eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Eingabefelder hinter den Reitern finden.

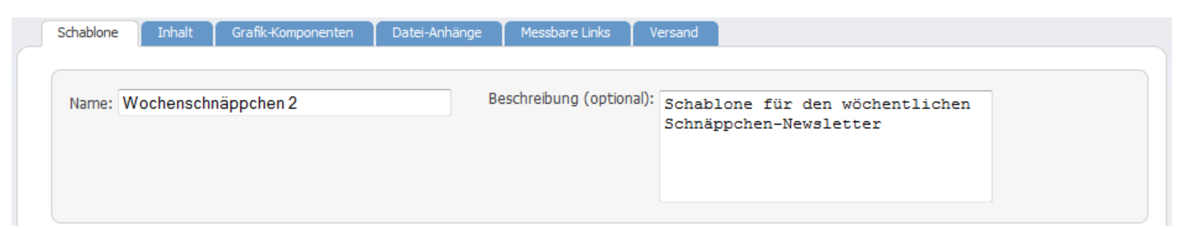


Abb. 3.50: Nach dem Klick auf Speichern werden weitere Reiter sichtbar.

Inhalt: Normalerweise definieren Sie in der Schablone nur die Platzhalter für die Textbausteine und legen die Inhalte der Textbausteine später bei der Anlage des Mailings fest. Sollte der Inhalt der Textbausteine in mehreren Newslettern unverändert bleiben, können Sie den Inhalt der Textbausteine auch gleich in der Schablone definieren und somit einfach in das Mailing übernehmen. Details siehe Kapitel "Textbausteine anlegen".

Grafik-Komponenten: Verwenden Sie manche Grafiken und Bilder regelmäßig für Ihren Newsletter? Dann fügen Sie diese gleich der Schablone hinzu. Details in Kapitel "Grafik-Komponente verwenden".

Datei-Anhänge: Hier können Sie der Schablone einen Anhang hinzufügen, der in allen darauf basierenden Newslettern unverändert bleibt, z.B. ein Bestellformular. Details in Kapitel "Normalen Datei-Anhang versenden".

Messbare Links: Die Messbarkeit wiederkehrender Links können Sie in der Schablone festlegen. Details in Kapitel "Messbare Links verwenden".

Versand: Um die korrekte Anlage der Schablone zu überprüfen, können Sie folgende Funktionen nutzen: Vorschau, Test-Versand an Admins, Test-Versand an Testverteiler. Da es sich hier um kein vollständiges Mailing, sondern nur um eine Schablone handelt, ist ein Versand an alle Empfänger ausgeschlossen.

3.3.2.5 Schablone löschen

Sollte es nötig sein, können Sie eine Schablone auch wieder löschen. Diese Option funktioniert allerdings erst, nachdem Sie vorher eine Schablone gespeichert haben. Es stehen Ihnen zwei Wege offen.

- Öffnen Sie mit einem Klick auf **Mailings** und **Schablonen** in der Navigationsleiste und den Seitenreiter **Übersicht** die Übersichtsliste aller vorhandenen Schablonen. Klicken Sie auf das Symbol **Löschen** hinter der betroffenen Liste.
- Öffnen Sie mit einem Klick auf **Mailings** und **Schablonen** in der Navigationsleiste und den Seitenreiter **Übersicht** die Übersichtsliste aller vorhandenen Schablonen. Öffnen Sie anschließend mit einem Mausklick auf den Namen der fraglichen Schablone den



Bearbeitungsdialog. Unten auf der Webseite klicken Sie auf die Schaltfläche Löschen.

In beiden Fällen stellt der OpenEMM eine Sicherheitsabfrage, die Sie mit der Schaltfläche Löschen bestätigen. Klicken Sie dagegen auf Abbrechen, so bleibt die Schablone erhalten.

3.3.3 Textbausteine verwenden

3.3.3.1 Textbausteine mit AGNITAS-Tags einfügen

Im Prinzip arbeitet eine Schablone genauso wie ein Formular: Es gibt feste Bereiche und Eingabefelder bzw. Platzhalter. Der Text, den Sie im Eingabefeld eingeben, erscheint später in der fertigen E-Mail bei den Empfängern. Diesen Text dürfen Sie personalisieren und zum Beispiel eine individuelle Begrüßung einbauen. Details dazu lesen Sie im Kapitel "Personalisierte Mailings gestalten" über Mailings nach.

Wo bleibt aber die versprochene Flexibilität der Schablonen? Das Geheimnis liegt in der Verbindung einer Schablone mit verschiedenen Textbausteinen in einem Mailing. In den Text der Schablone tragen Sie AGNITAS-Tags ein, die als Platzhalter jeweils einen ganz bestimmten Textbaustein definieren. Den Inhalt der Textbausteine definieren Sie meist nicht mit der Schablone, sondern später beim Anlegen eines neuen Mailings. (Sollte der Inhalt der Textbausteine über mehrere Newsletter unverändert bleiben, können Sie den Inhalt der Textbausteine auch gleich in der Schablone definieren, siehe "Weitere Details für Schablonen anlegen").

Ein einfaches Beispiel verdeutlicht den Zusammenhang. Der folgende Text gehört in das Eingabefeld Text-Version im Eingabedialog für eine Schablone:

[agnTITLE type=1],
Willkommen bei den Wochenschnäppchen Ihres SchuhShops!
[agnDYN name="Haupttext"/]

Mit freundlichen Grüßen
Ihr SchuhShop

Die erste Zeile fügt eine personalisierte Begrüßung für den Empfänger ein (siehe Kapitel "Personalisierte Mailings gestalten"). Die zweite Zeile ist ganz normaler Text, der OpenEMM übernimmt sie unverändert in die fertigen E-Mails. Die dritte Zeile ist das Geheimnis der Schablonen: *[agnDYN name="Haupttext"/]* bindet den Textbausstein namens *Haupttext* in die fertige E-Mail ein. Die Schablone "weiß" noch nicht, welcher Text hier eingefügt wird – genau das ist ja der Sinn der Schablone. Den Inhalt dieses Textbausteins müssen Sie später bei der Definition eines neuen Mailings unter dem Menüpunkt Inhalt eingeben. Dort finden Sie alphabetisch aufgelistet alle in der Schablone definierten Textbausteine. Die restlichen Zeilen einschließlich der Leerzeile übernimmt das System wieder unverändert in die fertigen E-Mails.

Bitte beachten Sie: Das AGNITAS-Tag verwendet folgende Schreibweise: Vor der schließenden eckigen Klammer steht ein Schrägstrich. Der Schrägstrich zeigt dem OpenEMM an, dass das Tag abgeschlossen ist. Warum das notwendig ist, erhellt das nächste Kapitel.

Das Ergebnis in der fertigen E-Mail könnte so aussehen (je nach Empfänger und Inhalt des Textbausteins *Haupttext*):

Sehr geehrter Herr Müller,
Willkommen bei den Wochenschnäppchen Ihres SchuhShops!
Sie freuen sich schon darauf, endlich Ihre Winterstiefel im Schrank verschwinden zu lassen? Wir haben Ihre neuen Sandalen für den warmen Frühling. Top-aktuelle Modelle für Schuhgrößen von 39 bis 45 finden Sie in unserem Online-Shop. Werfen Sie unter

http://www.schuhshop.org/sandalen

einen Blick auf die Mode der Saison.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr SchuhShop

Sie dürfen so viele Textbausteine einfügen wie Sie wollen. Es macht durchaus Sinn, für jedes Schnäppchen (um im Beispiel zu bleiben) einen eigenen Textbaustein anzulegen. Um sich die Arbeit zu erleichtern, sollten Sie möglichst aussagekräftige und eindeutige Namen für die Textbausteine überlegen.

3.3.3.2 Dynamische Textbausteine

Mit zusätzlichen AGNITAS-Tags machen Sie Ihre Schablonen noch flexibler. Stellen Sie sich beispielsweise vor, Sie haben in der Schablone mehrere Schnäppchen mit jeweils einem eigenen Textbaustein vorgesehen. Zwischen den Schnäppchen soll jeweils eine Zeile mit Minuszeichen als Trennlinie dienen.

```
[agnTITLE type=1],
Willkommen bei den Wochenschnäppchen Ihres SchuhShops!
[agnDYN name="Schnaeppchen1"/]
------------------------------------------------------------------------
[agnDYN name="Schnaeppchen2"/]
------------------------------------------------------------------------
[agnDYN name="Schnaeppchen3"/]

Mit freundlichen Grüßen
Ihr SchuhShop
```

Was aber passiert, wenn ein Newsletter nur zwei Schnäppchen anpreist? Den Textbaustein *Schnäppchen3* gibt es dann nicht. Der OpenEMM fügt an dieser Stelle dann einfach nichts in die fertige E-Mail ein. Aber jetzt stört die abschließende Trennlinie. Bei einer komplexeren Schablone mit mehr Textbausteinen kann das zu hässlichen Ergebnissen führen.

Hier hilft eine besondere Schreibweise des AGNITAS-Tags *[agnDYN]*:

```
[agnDYN name="Schnaeppchen3"]
------------------------------------------------------------------------
[agnDVALUE name="Schnaeppchen3"/]
[/agnDYN name="Schnaeppchen3"]
```

Mit der Zeile *[agnDYN name="Schnaeppchen3"]* leiten Sie einen Bereich ein. Beachten Sie, dass am Ende des Tags der Schrägstrich / fehlt. Der OpenEMM weiß jetzt, dass er nicht einen Textbaustein einfügen soll, sondern noch etwas folgt. Als zweite Zeile folgt die Trennlinie, die das



Schnäppchen abgrenzen soll. Das neue Tag *[agnDVALUE name="Schnaeppchen3"/]* bindet jetzt den Textbaustein *Schnaeppchen3* ein. Den Abschluss bildet *[/agnDYN name="Schnaeppchen3"]*. Beachten Sie hier den Schrägstrich am Beginn des Tags. Damit weiß das System, dass dieses Tag der Abschluss des Bereichs ist. Wichtig ist, dass Sie in allen drei Tags denselben Textbaustein angeben.

Diese Kombination aus drei AGNITAS-Tags hat folgende Wirkung:

- Wenn der Textbaustein *Schnaeppchen3* vorhanden ist, dann baut das System den gesamten Text zwischen *[agnDYN name="Schnaeppchen3"]* und *[/agnDYN name="Schnaeppchen3"]* in die E-Mail ein. Dazu gehört dann auch der Aufruf des Textbausteins mit *[agnDVALUE name="Schnaeppchen3"]*. Auch andere AGNITAS-Tags sind hier erlaubt.
- Fehlt der Textbaustein *Schnaeppchen3*, so entfernt das System alles zwischen *[agnDYN name="Schnaeppchen3"]* und *[/agnDYN name="Schnaeppchen3"]*. In der fertigen E-Mail ist also weder eine Leerzeile noch die Trennzeile zu sehen.

3.3.4 Schablone anwenden

Nachdem Sie eine Schablone definiert haben, können Sie sie bei einem neuen Mailing einsetzen. Das folgende Beispiel wendet die einfache Schablone mit einem Textbaustein aus Kapitel "Textbausteine verwenden" an. Das Prinzip gilt aber auch für Schablonen, die mehrere Textbausteine erfordern.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf die Schaltfläche **Mailings** und den Unterpunkt **Neues Mailing**.
2. In der Auswahlliste **Schablone** unter **Allgemein** wählen Sie allerdings die gewünschte Schablone aus. Das System zeigt in dieser Liste alle definierten Schablonen an. Sie können alle für das Mailing notwenigen Angaben eintragen bzw. modifizieren (siehe Kapitel "Inhalte einfügen"). Abschließend erzeugen Sie das neue Mailing mit einem Klick auf **Speichern**.

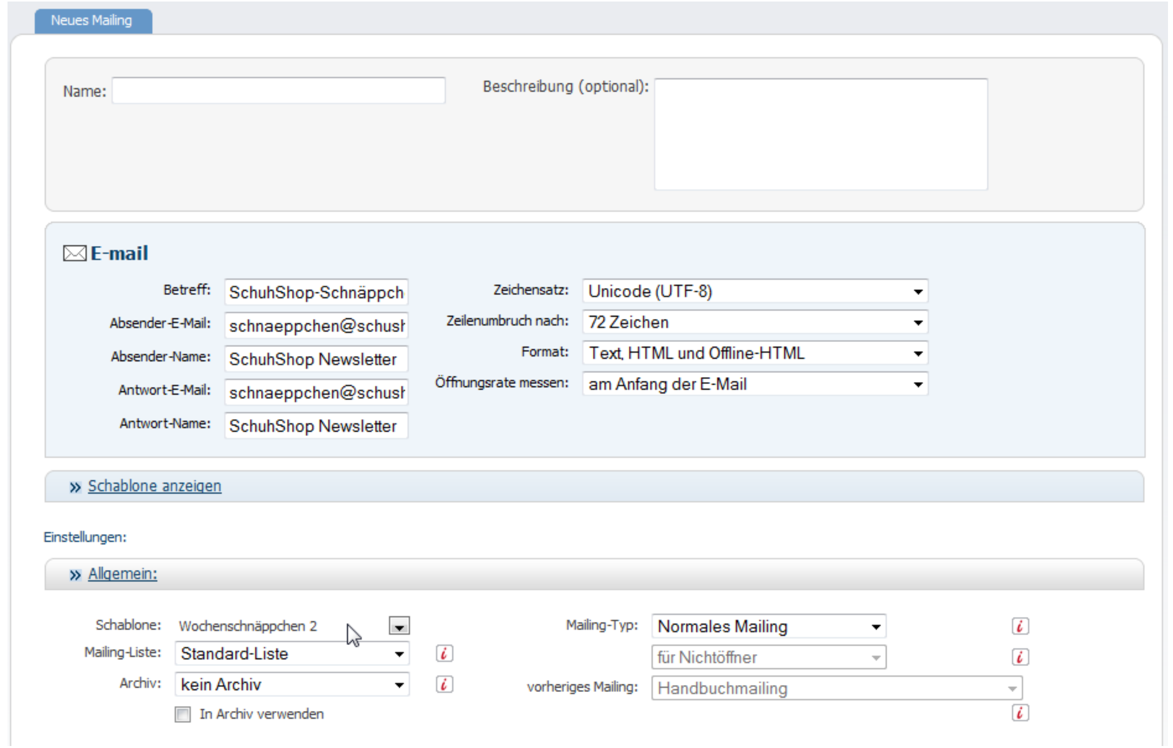


Abb. 3.51: Im Eingabedialog für Mailings wählen Sie die gewünschte Schablone aus.

3. Der OpenEMM zeigt anschließend die zusätzlichen Register für weitere Einstellungen zum Mailing an. Beachten Sie, dass Sie zwar alle Details des Mailings jetzt noch ändern können – nicht aber die zugeordnete Schablone.
4. Wechseln Sie mit einem Mausklick zum Register Inhalt. Das System zeigt jetzt nur den in der Schablone definierten Textbaustein an. Im Beispiel ist das genau ein Textbaustein namens Haupttext.

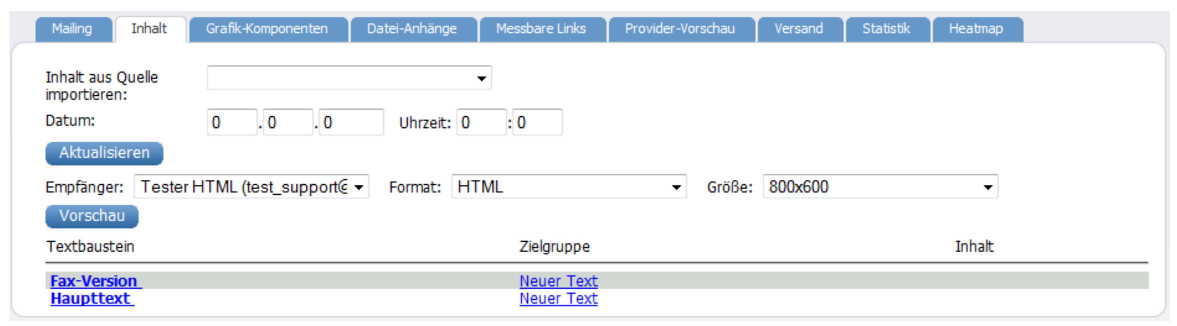


Abb. 3.52: Der OpenEMM zeigt nur die Textbausteine an, die die Schablone verwendet.

5. Öffnen Sie den Eingabedialog für den Textbaustein mit einem Mausklick auf den Namen (oder Neuer Text).
6. Tragen Sie in das Eingabefeld Inhalt den gewünschten Text ein. Dabei gelten dieselben Regeln wie bei einem normalen Mailing. Über die Auswahlliste Zielgruppe ordnen Sie optional den Textbaustein einer bestimmten Zielgruppe zu. Mehr über solche dynamischen Mailings lesen Sie in Kapitel "Dynamische Content-Generierung". Für das Beispiel belassen Sie die Voreinstellung Alle Empfänger. Schließen Sie die Eingabe des Textbausteins mit der Schaltfläche Hinzufügen ab.



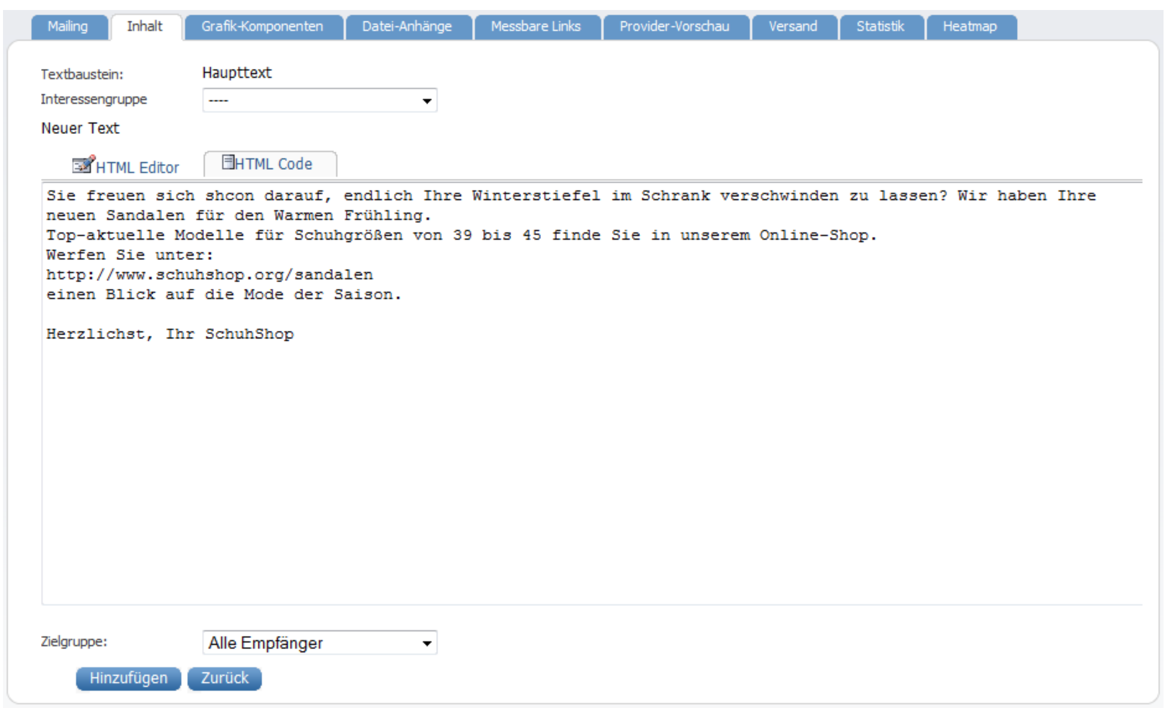


Abb. 3.53: Fügen Sie den Inhalt des Textbausteins ein und bestätigen Sie mit Hinzufügen.

7. Damit ist das Mailing bereits fertig gestellt und Sie können es wie in Kapitel "Mailing testen und versenden" beschrieben testen und dann versenden.

Hinweis: Manchmal soll der Inhalt eines Textbausteins über mehrere Mailings gleich bleiben. In diesem Fall können Sie alternativ zu der hier beschriebenen Vorgehensweise die Inhalte der Textbausteine bereits in der Schablone festlegen (siehe Kapitel "Textbausteine verwenden"). Sie müssen die Inhalte dann nicht für jedes Mailing neu hinterlegen.

3.4 Archiv - Mailings zusammenfassen

Inhalt dieses Kapitels

- Sie definieren neue Archive.
- Sie verwalten bestehende Archive.
- Sie weisen Mailings einem Archiv zu.
- Sie zeigen eine statistische Auswertung für ein Archiv an.

3.4.1 Was sind Archive?

Die Archive helfen Ihnen, bei vielen einzelnen Mailings den Überblick zu behalten. Sie fassen damit Mailings, die thematisch zusammengehören, in einem Ordner zusammen. Zu einem Archiv gehören zum Beispiel die Mailings einer Marketingaktion, die Sie über mehrere Wochen hinweg an die Kunden verschickt haben. Auch datums- und aktionsgesteuerte Mailings gehören zu so einem Archiv (siehe Kapitel "Kundenprofile pflegen mit Aktionen"). Ein anderes Archiv könnte die Mailings eines wöchentlichen Newsletters zusammenfassen.

Die Einordnung in ein Archiv nehmen Sie selbst vor. Wenn Sie ein neues Mailing erzeugen, legen

Sie gleichzeitig fest, zu welchem Archiv es gehören soll. Es ist aber auch weiterhin möglich, Mailings ohne Zuordnung zu einem Archiv zu erzeugen. Natürlich ist es auch möglich, bestehende Mailings einem Archiv zuzuordnen oder die Zuordnung nachträglich zu ändern.

Der OpenEMM gibt keine Richtlinien für die Einordnung von Mailings in Archiven vor. Sie dürfen also zum Beispiel ein Archiv namens „Reste“ anlegen, in der Sie einzelne Mailings einordnen, die sonst in keine Kategorie passen. Die Liste der Mailings in der Rubrik Mailings bleibt unverändert. Sie enthält weiterhin alle Mailings, die Sie bisher angelegt haben, nach dem Datum sortiert.

3.4.2 Archive verwalten

3.4.2.1 Neues Archiv anlegen

Ein neues Archiv erzeugen Sie über die Rubrik Mailings, Unterpunkt Archive in der Navigationsleiste.

1. Öffnen Sie die Rubrik Archive und klicken Sie auf den Reiter Neues Archiv.
2. Im Eingabedialog tragen Sie im Feld Name eine kurze Bezeichnung des Archivs ein, etwa *Newsletter*. Im Feld Beschreibung tragen Sie ein oder zwei Sätze ein, die den Zweck des Archivs erläutern. Das erleichtert später die Pflege, wenn es viele Archive gibt und mehrere Mitarbeiter darauf Zugriff haben.
3. Schließen Sie die Eingabe mit einem Klick auf die Schaltfläche Speichern ab.

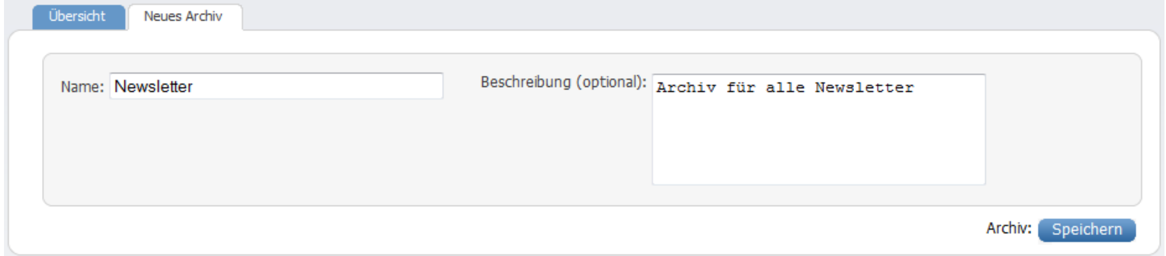


Abb. 3.54: Ein neues Archiv erfordert nur zwei Angaben.

Nun zeigt der OpenEMM die Übersichtsliste mit allen definierten Archive, darunter auch das neue Archiv.

3.4.2.2 Details anzeigen und ändern

Über die Rubrik Archive zeigen Sie eine Liste aller vorhandenen Archive an. Sie sind chronologisch nach dem Zeitpunkt der Erstanlage sortiert. Die Tabelle zeigt den Namen und die ersten Worte der Beschreibung an. Um die Details eines Archivs und die zugeordneten Mailings aufzurufen, klicken Sie Name, Beschreibung, oder das Bearbeiten-Symbol am Ende der Zeile an.





Abb. 3.55: In der Übersichtsliste rufen Sie ein Archiv mit einem Mausklick auf Name oder Beschreibung auf.

Die Detailansicht zu einem Archiv zeigt im oberen Bereich die Eingabefelder Name und Beschreibung. Um diese Werte zu ändern, tragen Sie die Neuen Daten ein, und bestätigen dann mit der Schaltfläche Speichern. Im unteren Bereich des Eingabedialogs sind die Mailings aufgeführt, die Sie diesem Archiv zugeordnet haben. Die Liste entspricht der Darstellung in der Übersicht der Rubrik Mailings. Mit einem Mausklick auf ein Mailing oder dem Bearbeiten-Symbol am Ende der Zeile rufen Sie die Details zu einem Mailing auf. Mit dem Löschen-Symbol entfernen Sie das Mailing. Der OpenEMM stellt zur Sicherheit eine Rückfrage, die Sie mit Löschen beantworten.

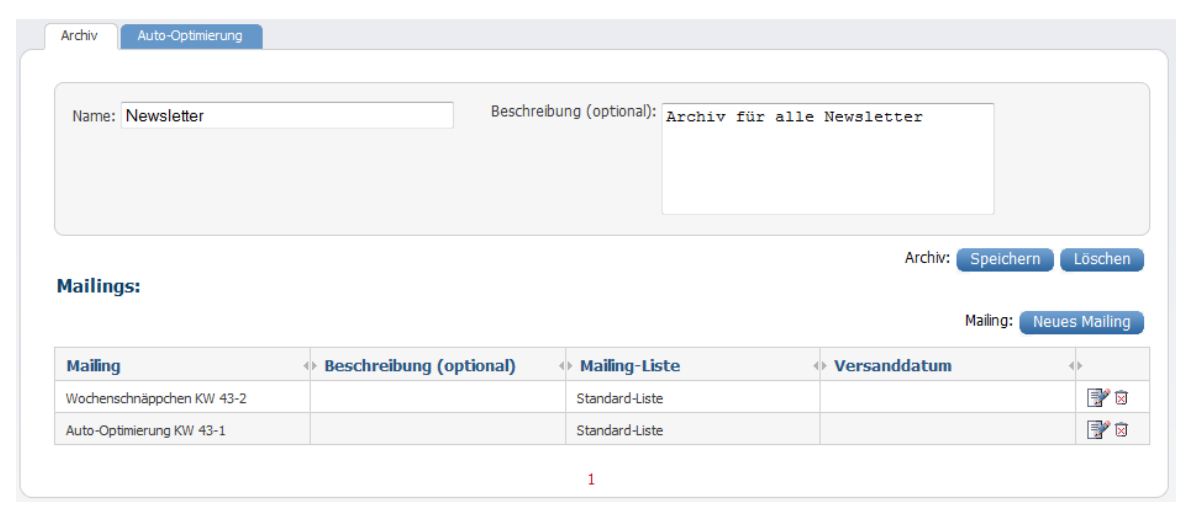


Abb. 3.56: In der Detailansicht eines Archivs rufen Sie die zugeordneten Mailings mit einem Mausklick auf Name oder Beschreibung auf.

Achtung: Mit dem Löschen entfernen Sie das Mailing nicht nur aus der Archiv, sondern komplett aus dem OpenEMM. Sie haben danach keine Möglichkeit mehr, das Mailing wiederherzustellen. Um ein Mailing einem anderen Archiv zuzuordnen, rufen Sie die Details des Mailings auf. Mehr darüber lesen Sie im Abschnitt "Mailings einem Archiv zuweisen".

3.4.2.3 Archiv löschen

1. Um ein Archiv zu löschen, rufen Sie die Übersichtsliste in der Rubrik Archive auf.
2. Klicken Sie auf das Löschen-Symbol am Ende der Zeile des entsprechenden Archivs. Als Alternative öffnen Sie die Detailanzeige eines Archivs, indem Sie den Namen oder die Beschreibung in der Übersichtliste anklicken, und benutzen die Schaltfläche Löschen.



Abb. 3.57. Über das Löschen-Symbol entfernen Sie ein Archiv - die zugewiesenen Mailings sind davon nicht betroffen.

3. In beiden Fällen fragt das System mit einem Eingabedialog nach, ob Sie das Archiv tatsächlich löschen wollen. Erst wenn Sie hier die Schaltfläche Löschen Anklicken, entfernt der OpenEMM das Archiv. Mit Abbrechen gelangen Sie zurück zur Übersichtsliste der Archive.

Achtung: Die Mailings, die dem Archiv zugeordnet sind, betrifft der Löschvorgang nicht. Sie sind weiterhin über die Übersichtsliste unter der Rubrik Mailings erreichbar. Sie können Sie dann beispielsweise einem neuen Archiv zuordnen.

3.4.3 Mailings einem Archiv zuweisen

Ein Archiv dient als Ordner für Mailings. Sie können bestehende Mailings einem Archiv zuweisen, neue Mailings als Teil eines Archivs anlegen oder nachträglich die Zuordnung von Mailings zu Archiven verändern.

3.4.3.1 Bestehende Mailings zuordnen

Wenn Sie nachträglich bestehende Mailings einem Archiv zuordnen wollen, ist das kein Problem. Das kann der Fall sein, wenn Sie die Archivfunktion bisher noch nicht verwendet haben oder beim Anlegen eines Mailings die Angabe zum Archiv vergessen haben.

1. Rufen Sie die Rubrik Mailings und die Unterrubrik Übersicht auf. Die Liste enthält sämtliche Mailings, unabhängig von ihrer Zuordnung zu einem Archiv.
2. Öffnen Sie den Detaildialog des betroffenen Mailings. Dazu klicken Sie Name oder Beschreibung des Mailings an oder das Bearbeiten-Symbol am Ende der Zeile.
3. In der Auswahlliste Archiv unter Allgemein wählen Sie den gewünschten Eintrag aus. Danach sichern Sie die Änderung mit der Schaltfläche Speichern. Jetzt ist das Mailing dem ausgewählten Archiv zugeordnet.

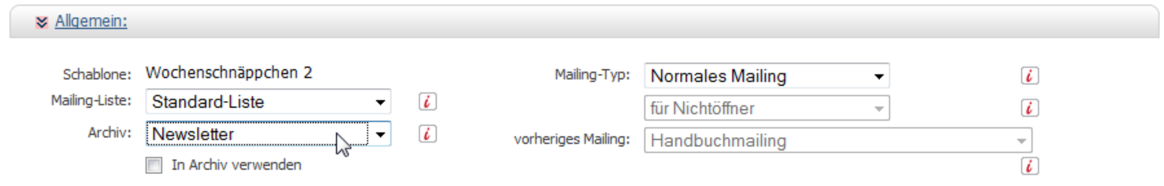
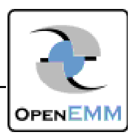


Abb. 3.58: In den Details eines Mailings geben Sie an, welchem Archiv es zugeordnet sein soll.

4. Wenn Sie nun wieder die Rubrik Archive öffnen und die Detailseite des betroffenen Archivs aufrufen, erscheint das Mailing in der Übersichtsliste am Ende der Webseite.

Mit derselben Methode ist es problemlos möglich, ein Mailing einem anderen Archiv zuzuweisen.



3.4.3.2 Neue Mailings zuordnen

Wenn Sie mit Archiven Ordnung in Ihre Mailings bringen, sollten Sie jedes neue Mailing sofort einem Archiv zuweisen. Dazu gibt es zwei Wege. Die klassische Methode:

1. Rufen Sie die Rubrik Mailings und Neues Mailing auf. Legen Sie wie gewohnt ein neues Mailing an.
2. In der Auswahlliste Archiv wählen Sie den gewünschten Eintrag aus. Sobald Sie das neue Mailing speichern, ist es dem entsprechenden Archiv zugeordnet.

Sie können die Rubrik Mailings aber auch links liegen lassen.

1. Öffnen Sie die Rubrik Archiv und rufen Sie die Details zu dem Archiv auf, für die Sie ein neues Mailing anlegen wollen.

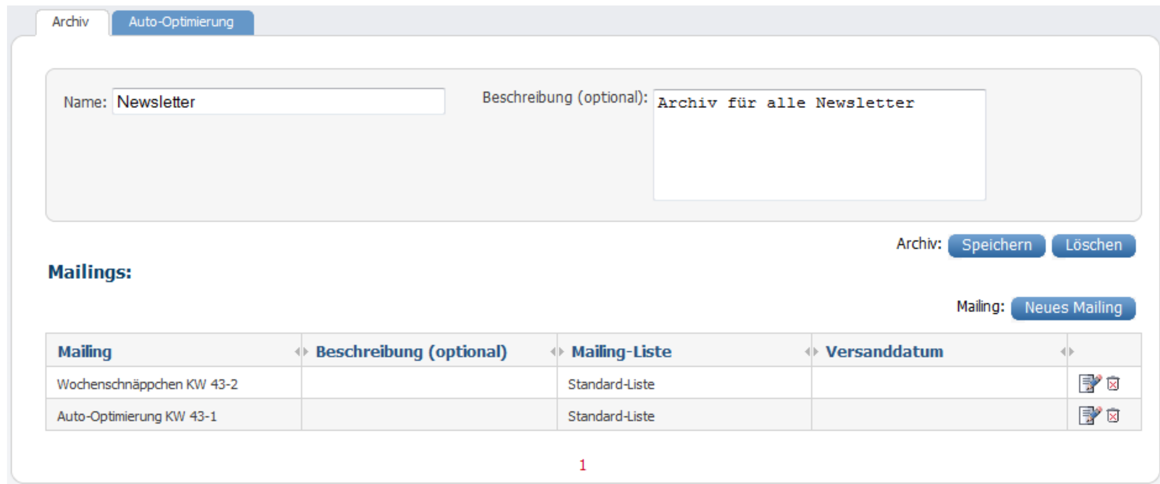


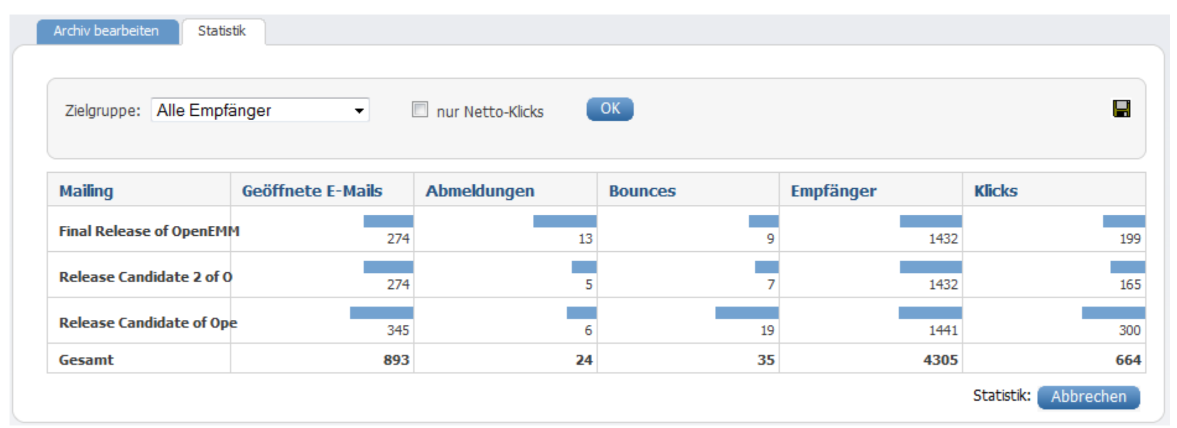
Abb. 3.59: Über den Button Neues Mailing erzeugen Sie direkt aus einem Archiv ein neues Mailing.

2. Bei Mailings klicken Sie auf den Button Neues Mailing. Damit zeigt das System den gewohnten Eingabedialog für ein neues Mailing. In der Auswahlliste Archiv ist allerdings bereits der entsprechende Eintrag ausgewählt. So vermeiden Sie Zufallsfehler, die das Mailing in einem falschen Archiv verschwinden lassen.

3.4.4 Statistische Auswertung

Die Detailseite zu einem Archiv erlaubt auch statistischen Auswertungen. Dabei gewinnen Sie nicht nur den Überblick über einzelnen Mailings, sondern erhalten auch eine Gesamtstatistik für alle.

1. Klicken Sie auf der Detailseite zu einem Archiv den Reiter Statistik an. Nach kurzer Berechnungszeit zeigt der OpenEMM in einer Tabelle die Details an.
2. Zu jedem Mailing sehen Sie, wie viele E-Mails geöffnet wurden, wie viele Abmeldungen und Rückläufe (Bounces) es gab, wie viele Empfänger es insgesamt waren, und wie viele klickbare Links in den E-Mails tatsächlich angeklickt wurden.



Mailing	Geöffnete E-Mails	Abmeldungen	Bounces	Empfänger	Klicks
Final Release of OpenEMM	274	13	9	1432	199
Release Candidate 2 of O	274	5	7	1432	165
Release Candidate of Ope	345	6	19	1441	300
Gesamt	893	24	35	4305	664

Abb. 3.60: Zu jedem Archiv rufen Sie eine Sammelstatistik mit Einzelauswertung auf.

3. Wollen Sie mehr Details zu einem bestimmten Mailing, so klicken Sie dessen Name in der Spalte Mailing an.

Über die Auswahlliste Zielgruppe beschränken Sie die Auswertung auf eine bestimmte Zielgruppe. Sie stellen so schnell fest, wie eine bestimmte Zielgruppe auf unterschiedliche Mailings reagiert hat. Das Kontrollkästchen nur Netto-Klicks legt fest, dass pro Empfänger nur ein Mausklick auf einen messbaren Link gezählt wird. Denn ein Empfänger kann einen Link in einer E-Mail durchaus mehrfach anklicken. Markieren Sie das Kontrollkästchen und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche OK.

Die einzelnen Spalten in der Tabelle haben folgende Bedeutung:

- Mailing: Die Spalte gibt den Namen des Mailings an.
- Geöffnete E-Mails: Wenn Sie ermitteln wollen, wie viele der Mails vom Empfänger geöffnet wurden, müssen Sie für das Mailing das HTML-Format verwenden. Bei der Anlage eines E-Mailings können Sie das dazu nötige Messpixel unter Öffnungsrate messen automatisch einbauen. Alternativ können Sie im Textbaustein der HTML-Version das AGNITAS-Tag [agnONEPIXEL] einbauen (siehe Kapitel 3.8). In beiden Fällen wird beim Versand ein Bild von 1x1 Pixel Größe eingefügt. Die Bilddatei ist auf dem AGNITAS-Server gespeichert. Sobald der Empfänger die Mail öffnet, versucht sein E-Mail-Programm diese Bilddatei zu laden. Das registriert der AGNITAS-Server und weiß damit, dass die Mail geöffnet worden ist.
- Abmeldungen: Die Zahl gibt die Anzahl an Abmeldungen von der Mailing-Liste an, die durch einen Abmeldelink im Mailing entstanden sind.
- Bounces: Ist eine E-Mail-Adresse falsch oder längere Zeit nicht erreichbar, so schickt der Mail-Server des Empfängers eine Fehlermeldung zurück (Bounce).
- Empfänger: Die Gesamtzahl an Empfängern, die das Mailing erhalten haben.
- Klicks: Die Anzahl der Klicks, die Empfänger des Mailings auf messbare Links innerhalb der E-Mails ausgeführt haben.

Wenn Sie mehr über ein bestimmtes Mailing erfahren wollen, klicken Sie den Namen in der Spalte Mailing an. Der OpenEMM ruft nun die detaillierte Mailing-Statistik auf. Mehr darüber lesen Sie in Kapitel "Statistik - Überblick gewinnen".



4 Empfänger - Kundendaten pflegen

Inhalt dieses Kapitels

- Sie verstehen, wie Sie Ihre Mailing-Empfänger verwalten.
- Sie erlernen die Anwendung unterschiedlicher Suchmethoden.
- Sie importieren vorhandene Kundendaten in die Empfängerdatenbank.
- Sie verwalten die Blacklist für Empfänger, die auf keinen Fall E-Mails erhalten wollen.
- Sie richten Anredearten ein und verwenden sie in Mailings.

4.1 Mehr als nur E-Mail-Adressen

Für den Versand eines Newsletter benötigen Sie natürlich die E-Mail-Adressen der Empfänger. Es entsteht eine Datenbank mit einem Datensatz für jeden Empfänger.

Standardmäßig speichert der OpenEMM für jeden Empfänger neben der E-Mail-Adresse Name und Vorname sowie die Anrede (Herr, Dr. etc.). Diese Informationen sind erforderlich, um personalisierte Newsletter mit persönlicher Anrede zu erzeugen. Für jeden Empfänger ist außerdem gespeichert, für welche Mailing-Listen er angemeldet ist. Dazu kommen einige interne Felder für Verwaltungsaufgaben, etwa der gewünschte E-Mail-Typ (Text, HTML etc., siehe Kapitel "Formular - Selbstverwaltung für Empfänger"). Alle Daten zu einem Empfänger bilden dessen Profil.

Die Verwaltung sämtlicher Empfängerprofile erfolgt über den gleichnamigen Menüpunkt in der Navigationsleiste. Beachten Sie, dass der OpenEMM alle Ihre Empfänger gemeinsam in einer Datenbank verwaltet. So ist es zum Beispiel leicht möglich, einem Empfänger mehrere verschiedene Newsletter zuzusenden.

Bitte beachten Sie: Alle Feldnamen werden bei MySQL in Kleinbuchstaben umgewandelt. Selbst wenn Sie Ihre Felder mit Großbuchstaben bezeichnen, werden diese in Kleinbuchstaben umgewandelt. Wenn Sie Datenbankfelder verwenden möchten, müssen Sie in Kleinbuchstaben angegeben werden, z.B. *email* anstelle von *EMAIL*.

4.1.1 Selbst definierte Felder

Zusätzlich dürfen Sie zu jedem Empfänger beliebige eigene Felder definieren. So könnte für einen Online-Schuhversand etwa die Schuhgröße ein wichtiges Zusatzfeld sein. Damit legen Sie ein Profil Ihrer Newsletter-Empfänger an und bestimmen dadurch genauer, wie der Besucher Ihres Internetangebots aussieht oder welche Vorlieben er hat. Das ist die Voraussetzung für optimierte Kundenbetreuung per aktions- und datumsgesteuerte Mailings (siehe Kapitel "Kundenprofile pflegen mit Aktionen").

Sämtliche Felder lassen sich später auch dazu nutzen, gezielt einzelne Empfänger aus der Datenbank herauszufiltern. Um im Beispiel zu bleiben: Sie haben einen Restposten mit Schuhen Größe 43. Filtern Sie gezielt alle Empfänger mit dieser Schuhgröße aus der Datenbank und senden Sie nur diesen einen Hinweis auf das Schnäppchen zu. Denn es wäre wenig sinnvoll, allen Empfängern das Angebot zu unterbreiten – wer kauft schon Schuhe in der falschen Größe.

Die Definition eigener Felder gehört zu den fortgeschrittenen Funktionen des OpenEMM. Für die ersten Mailings sind zusätzliche Felder nicht erforderlich. Wie Sie selbst Felder verwalten und gezielt für Kampagnen wie Closed-Loop-Marketing einsetzen, lesen Sie in Kapitel "Kundenprofile pflegen mit Aktionen".

4.1.2 Wie kommen Empfänger in die Datenbank?

Um die Datenbank mit Empfängern zu füllen gibt es verschiedene Wege.

- Über den Menüpunkt Empfänger/Neuer Empfänger in der Navigationsleiste rufen Sie einen Eingabedialog auf. Hier tragen Sie von Hand die Daten eines Empfängers ein und speichern. Sinn macht das nur, wenn es sich um wenige Empfänger handelt. Details dazu finden Sie in Kapitel "Neue Empfänger anlegen".



- Über den Menüpunkt Empfänger/Import übertragen Sie vorhandene Kundendaten in den OpenEMM. Wie Sie dabei vorgehen, lesen Sie in Kapitel "Importfunktion für Empfängerdaten".
- Am einfachsten ist es, wenn sich Interessenten selbst auf einer Webseite über ein Formular für einen Newsletter anmelden und die entsprechenden Angaben machen. Sie können dieses Formular auch in seiner Funktionalität frei gestalten, so dass die Empfänger zum Beispiel nachträglich ihre E-Mail-Adresse oder das Mail-Format ändern können. Details dazu lesen Sie in Kapitel "Formular - Selbstverwaltung für Empfänger".

Achtung: In manchen Fällen müssen Sie sicherstellen, dass bestimmte Empfänger keinerlei E-Mail von Ihnen erhalten. Hier genügt es nicht, den Empfänger aus der Datenbank zu löschen. Vielmehr notieren Sie die E-Mail-Adresse auf einer schwarzen Liste mit „gesperrten Empfängern". Mehr über diese Blacklist-Funktion lesen Sie in Kapitel "Blacklist - Zustellung verboten".

4.2 Empfänger verwalten

Sie rufen eine Liste all Ihrer Empfänger über die Navigationsleiste mit Empfänger und Übersicht auf. In der Übersicht werden automatisch die Anrede, Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse angezeigt. Diese Felder sind bei der Registrierung standardmäßig als Pflichtfelder vorgegeben.

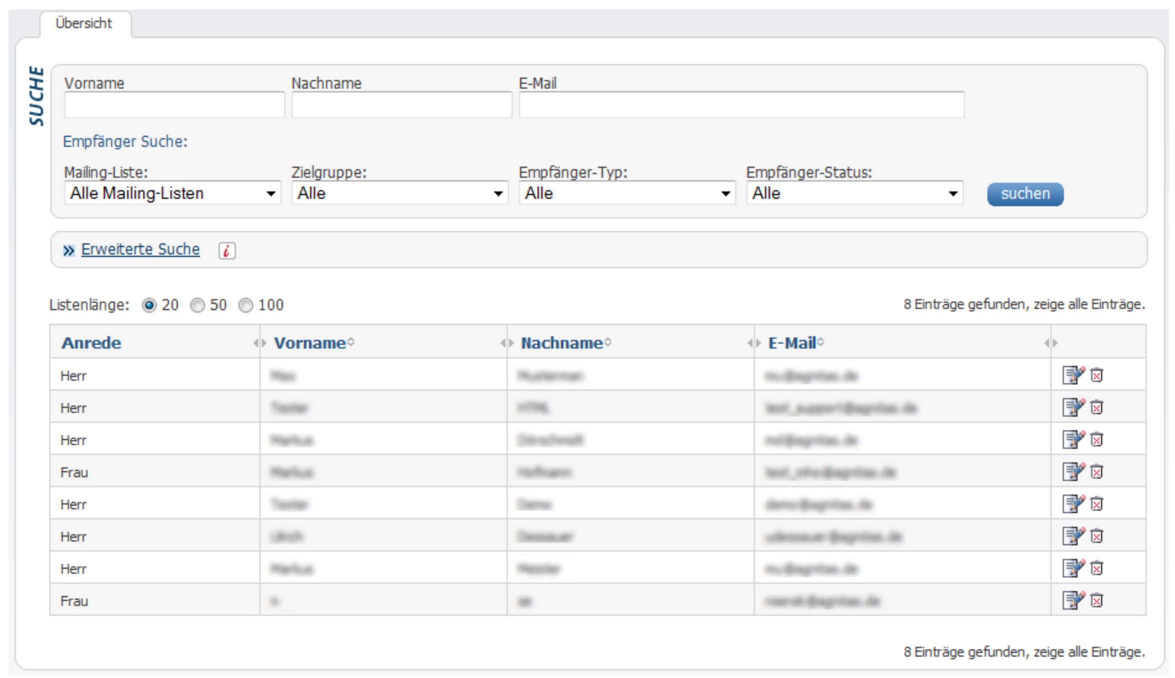


Abb. 4.1: Die Liste im Inhaltsbereich zeigt sämtliche vorhandenen Empfänger an.

- Sortierbare Liste: Um bei längeren Liste die Übersicht zu behalten, können Sie diese nach den Spaltenüberschriften sortieren. Dies gilt für Mailing-Übersicht und Empfänger-Übersicht.
- Anzahl der Datensätze: In der Mailing-Übersicht oder Empfänger-Übersicht wird die Anzahl der selektierten Elemente angezeigt. Sie können auch festlegen, wie viele Datensätze auf einer Seite angezeigt werden sollen.

Standardmäßig zeigt die Liste sämtliche vorhandenen Empfänger an. Über die Auswahllisten wie Empfänger-Status filtern Sie die angezeigten Empfänger. Mehr über diese Suchfunktionen lesen Sie in Kapitel "Empfänger suchen".

4.2.1 Empfängerprofil anzeigen

Zu jedem Empfänger befinden sich in der Datenbank spezifische Daten, sein Profil. Sie rufen die Daten jedes Empfängers auf, indem Sie auf das Icon Bearbeiten oder direkt auf die E-Mail-Adresse des Empfängers klicken. Im Inhaltsbereich erscheint auf der rechten Seite im Register Empfänger ein Eingabedialog mit den Daten für den gewählten Empfänger.

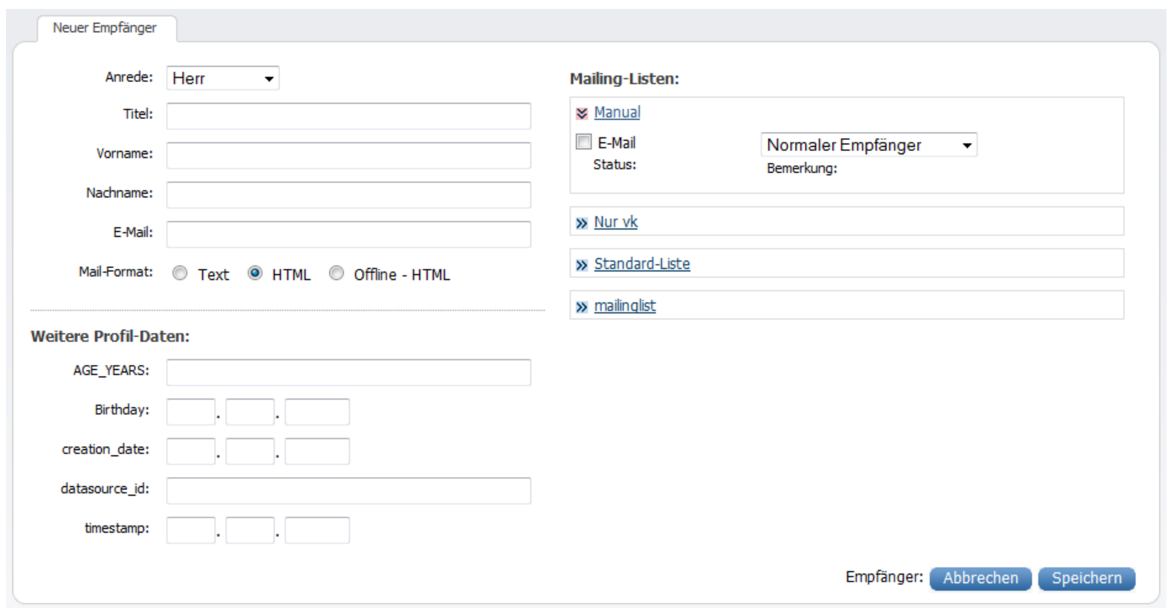


Abb. 4.2: Das Profil eines Abonnenten mit Anzeige der spezifischen Datenbankeinträge.

Die Daten aus dem Profil sind in drei verschiedene Bereiche eingeteilt. Ganz links stehen die allgemeinen Angaben, darauf folgen ergänzende Profil-Daten, rechts stehen die vorhandenen Mailing-Listen.

4.2.1.1 Allgemeine Angaben

Im oberen Bereich erscheinen die allgemeinen Angaben des Profils, die der OpenEMM zwingend vorschreibt: Anrede, Titel, Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse und Mail-Format. Bis auf den Titel sollten diese Felder alle belegt sein. Standardmäßig sind als Anrede Herr, Frau und Unbekannt eingetragen. Damit legen Sie lediglich das Geschlecht des Empfängers fest. In Kapitel "Anredearten - individuelle Ansprache" erfahren Sie, wie Sie eigene Anredearten definieren.

4.2.1.2 Weitere Profil-Daten

Unter der Rubrik Weitere Profil-Daten sind einige interne Felder und alle selbst definierten Felder des Empfängerprofils aufgeführt. Die internen Felder sind:

- CREATION_DATE: Datum der letzten Änderung am Profil
- CREATION_DATE: Datum, an dem das Empfängerprofil erzeugt wurde
- DATASOURCE_ID: Kennzeichnung, aus welcher Datenquelle die Daten importiert wurden, siehe Kapitel "Importfunktion für Empfängerdaten"

Darauf folgen die selbst definierten Felder. Diese Liste kann beliebig lang sein und richtet sich allein nach Ihren Bedürfnissen und Anforderungskriterien, z. B. für Kunden- oder



Bearbeitungsnummern.

4.2.1.3 Mailing-Listen und Empfängertypen

Unter Mailing-Listen befinden sich alle Mailing-Listen, die bisher angelegt wurden. Das E-Marketing-Manager-System führt dabei übersichtlich mit einem Häkchen auf, welchen Mailing-Listen der betreffende Empfänger angehört. Dazu muss die entsprechende Mailingliste mit einem Klick auf ihren Namen erst ausgeklappt werden. Hat der Empfänger eine bestimmte Mailing-Liste abonniert, so führt der E-Marketing Manager zusätzliche Angaben auf.

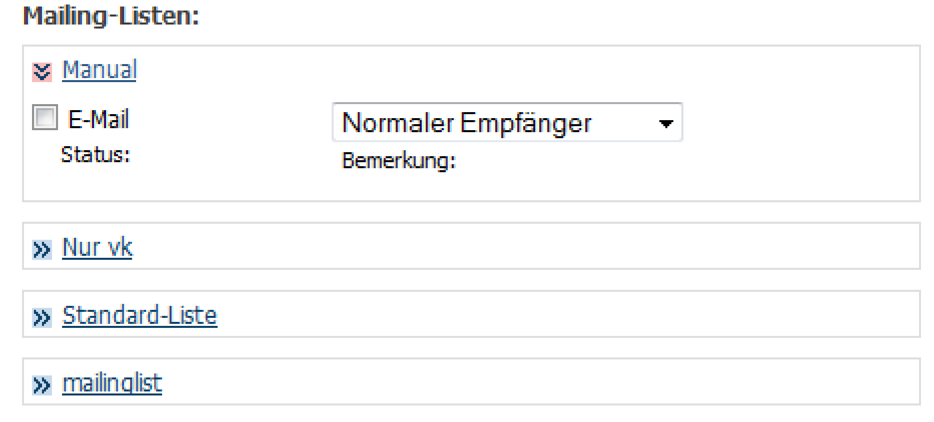


Abb. 4.3: Im rechten Bereich zeigt das OpenEMM-System die abonnierten Newsletter an.

Die Auswahlliste Typ gibt an, um welche Art Empfänger es sich handelt. Es gibt folgende Typen:

- Administrator: Als Administrator gilt der Erzeuger eines Mailings. Legen Sie sich selbst als Empfänger an (falls es das Profil noch nicht gibt) und weisen Sie sich für die fragliche Mailing-Liste den Status Administrator zu. Mehr darüber lesen Sie in Kapitel "Administratoren und Testverteiler anlegen".
- Test-Empfänger: Um Mailings zu testen, ist es unerlässlich, zur Probe einige E-Mails an Testempfänger zu verschicken. Dabei handelt es sich natürlich nicht um reale Empfänger, sondern um E-Mail-Adressen, die Sie selbst abrufen können. Sie können auch Personen so markieren, die ein Mailing vor dem Versand an alle Empfänger überprüfen müssen.
- Normaler Empfänger: Alle Empfänger, die einen Newsletter bestellt haben und ihn auch erhalten wollen, gelten als Normale Empfänger. Mehr darüber lesen Sie in Kapitel "Administratoren und Testverteiler anlegen".

Hinter Status zeigt der OpenEMM an, welchen Verwaltungszustand der Empfänger hat. Die Bemerkung liefert dazu Datum und Uhrzeit sowie die letzte Aktion.

- Aktiv: Der Empfänger hat diese Mailing-Liste abonniert. Unter Bemerkung ist dazu aufgeführt, welche Aktion den Status herbeigeführt hat.
- Bounce: Adresse ist ungültig, der Empfänger wurde vom System abgemeldet.
- Opt-In: Der Empfänger ist für diese Mailing-Liste als Empfänger eingetragen worden. Dies kann wahlweise durch den Empfänger selbst per Web-Formular oder durch den Administrator erfolgen (Zusatz by ADMIN).
- Opt-Out: Der Empfänger ist für die Mailing-Liste abgemeldet. Dies kann wahlweise durch den

Empfänger selbst per Web-Formular oder durch den Administrator erfolgen (Zusatz by ADMIN).

- Blacklisted: Der Empfänger wurde auf die Blacklist gesetzt. Es wird auch die ID des Benutzers angegeben, der den Empfänger auf die Blacklist gesetzt hat.

4.2.2 Empfängerprofil bearbeiten

Sämtliche Daten zu einem Empfänger dürfen Sie jederzeit ändern.

1. Dazu rufen Sie wie in Kapitel "Empfängerprofil anzeigen" beschrieben den entsprechenden Empfänger auf.
2. Geben Sie die neuen Informationen in die entsprechenden Felder ein. Ändern Sie gegebenenfalls in der Auswahlliste den Typ des Empfängers in Administrator, Test-Empfänger oder Normaler Empfänger.
3. Klicken Sie abschließend auf Speichern. Das OpenEMM-System sichert die Änderungen und ruft wieder die Empfängerliste auf. Wenn Sie die Eingaben nicht speichern wollen, klicken Sie auf Abbrechen oder benutzen Sie die Zurück-Schaltfläche Ihres Web-Browsers.

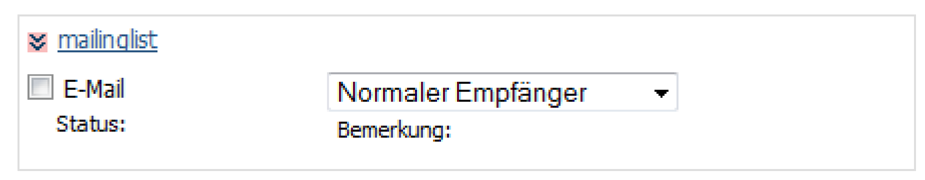


Abb. 4.4: Zu jedem Empfänger sind die gewünschten Medien-Typen aufgeführt.

4.2.3 Neue Empfänger anlegen

Der OpenEMM erlaubt Ihnen auch das Anlegen neuer Empfänger. Das macht Sinn, wenn es um einzelne Empfänger geht. Meistens dürfte der Import bestehender Daten (siehe Kapitel " Importfunktion für Empfängerdaten") oder die Selbsteintragung durch die Empfänger per Web-Formular sinnvoller sein (Kapitel "Formular - Selbstverwaltung für Empfänger"). Folgende Arbeitsschritte sind zum Anlegen eines neuen Empfängers erforderlich:

1. In der Navigationsleiste klicken Sie auf Empfänger und den Unterpunkt Neuer Empfänger.



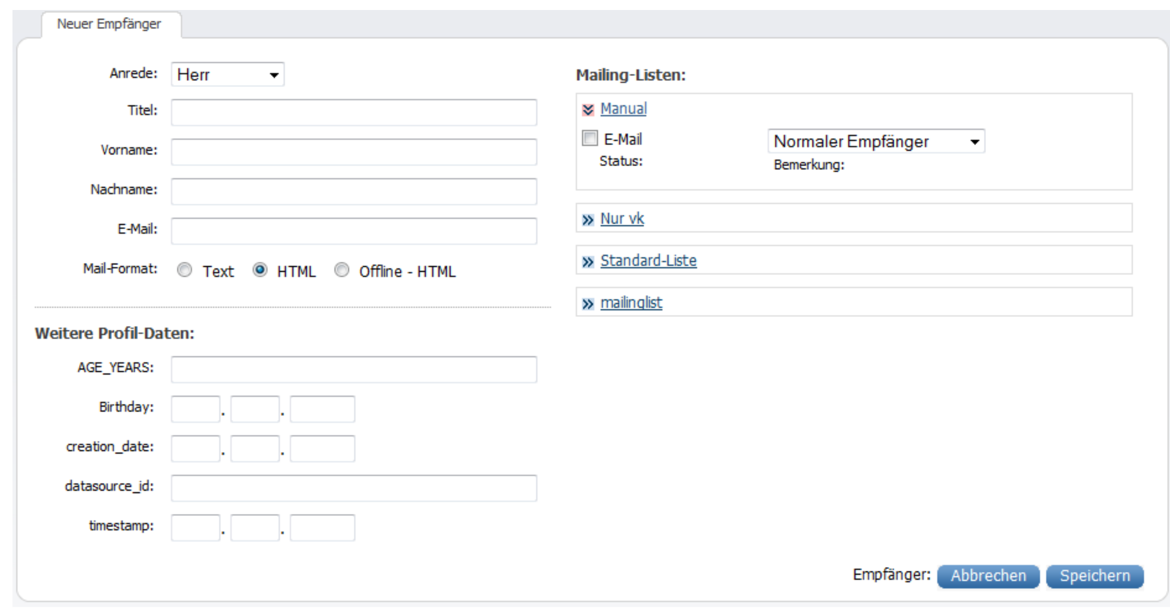


Abb. 4.5: Über diesen Eingabedialog nehmen Sie neue Empfänger von Hand in die Datenbank auf.

2. Nun erscheint im Inhaltsbereich ein Eingabedialog, in den Sie die Daten des neuen Abonnenten eintippen. Der Aufbau gleicht der Anzeige bestehender Empfänger (Kapitel "Empfängerprofil anzeigen"). Die Eingabefelder im oberen Bereich von Anrede bis E-Mail sollten gefüllt sein.
   Bitte beachten Sie: Für den neuen Empfänger müssen Sie eine einzigartige E-Mail-Adresse eintragen.
   Der OpenEMM verwaltet intern alle E-Mail-Adressen in Kleinbuchstaben. Daher müssen Sie bei der Eingabe der E-Mail nicht auf Groß- oder Kleinschreibung achten und können alle Adressen direkt in Kleinbuchstaben eingeben.
   Mit der Auswahlliste Anrede legen Sie nur das Geschlecht des Empfängers fest. Den konkreten Text für die Anrede definieren Sie an anderer Stelle (siehe Kapitel "Anredearten - individuelle Ansprache"). Das Mail-Format belassen Sie auf dem Vorgabewert HTML, sofern Sie nicht gezielt ein anderes Format wünschen (siehe Kapitel "Mailings - Newsletter versenden").
3. Die Eingabefelder CHANGE_DATE, creation_date und datasource_id bei Weitere Profil-Daten bleiben frei. Selbst definierte Felder füllen Sie nach Bedarf.
4. Unter Mailing-Listen markieren Sie die Listen, die der neue Empfänger erhalten soll. Den Standardwert Normaler Empfänger in der Auswahlliste Typ belassen Sie, sofern Sie nicht gezielt für Testzwecke einen anderen Typ benötigen.
5. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche Speichern. Das OpenEMM-System legt den neuen Empfänger an.

4.2.4 Administratoren und Testverteiler anlegen

Ein Empfänger kann drei verschiedenen Typen zugeordnet sein: Normaler Empfänger, Administrator, Test-Empfänger. Alle Abonnenten, die nur die Mailings bekommen sollen, weisen Sie den Typ Normaler Empfänger zu. Die anderen Typen sind später für den Test und die Pflege von Mailings wichtig (siehe Kapitel "Probeversand von Test-Mails").

Als Administrator gilt der Erzeuger eines Mailings. Legen Sie sich selbst als Empfänger mit Ihrer E-Mail-Adresse an (falls es das Profil noch nicht gibt) und weisen Sie sich für die entsprechende Mailing-Liste den Status Administrator zu. Später können Sie für den ersten Test eines Mailings

die Einstellung Administrator als Empfänger verwenden. Damit stellen Sie ohne langes Nachdenken sicher, dass nur Sie die das Mailing erhalten.

Ein Testverteiler funktioniert im Prinzip genauso. Sie legen mehrere Test-Empfänger an, die Sie am besten mit unterschiedlichen Einstellungen versehen, etwa mit Text, HTML und Offline-HTML als Mail-Format. Dabei handelt es sich natürlich nicht um reale Empfänger, sondern um E-Mail-Adressen, die Sie selbst abrufen können. Sie können so auch Personen markieren, die ein Mailing vor dem Versand an alle Empfänger überprüfen müssen.

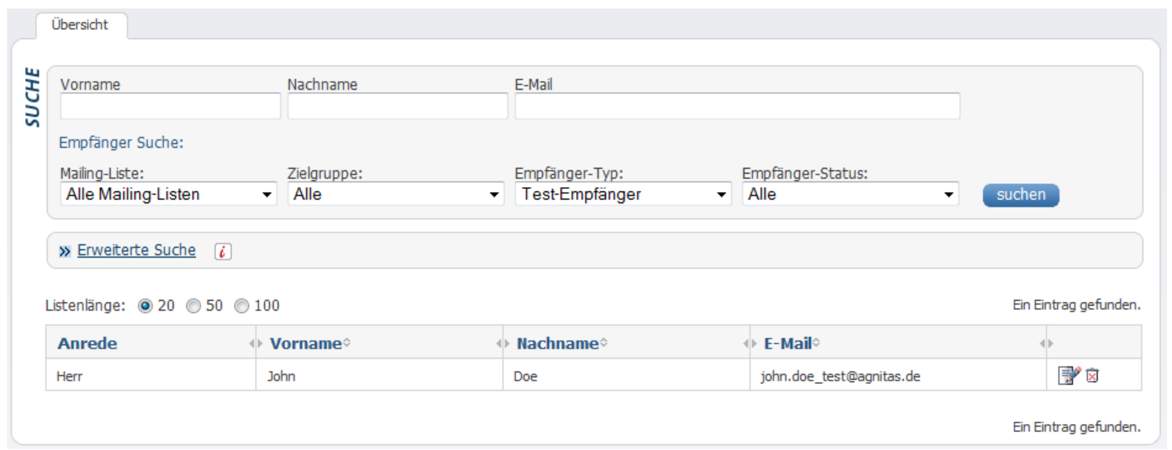


Abb. 4.6: Die Empfängerdatendank zeigt über die Suchfunktion nur die Test-Empfänger.

4.2.5 Empfänger entfernen

Es kann vorkommen, dass sich bei Ihnen ein Empfänger meldet, der aus der Liste gelöscht werden möchte. Beachten Sie, dass Sie einen Empfänger nicht löschen müssen, um die Zustellung eines Newsletters zu verhindern. Dazu genügt es, wie in Kapitel "Empfängerprofil bearbeiten" beschrieben, das Häkchen vor der entsprechenden Mailing-Liste zu entfernen. Damit bleibt das Empfängerprofil in der Datenbank erhalten. Um einen Empfänger tatsächlich aus der Datenbank zu löschen sind folgende Schritte nötig:

1. Zeigen Sie mit der Schaltfläche Empfänger und Übersicht die Liste der Empfänger an. Um den fraglichen Empfänger zu finden müssen Sie eventuell die Suchfunktion nutzen (Kapitel "Empfänger suchen").
2. Klicken Sie in der Empfängerliste auf das Symbol Löschen, um den Abonnenten aus der Liste zu entfernen. Der Datensatz wird aus der Datenbank entfernt.

4.3 Empfänger suchen

Ihre Liste mit Empfängern dürfte bald sehr umfangreich werden. Spätestens ab ein paar hundert Empfängerprofilen ist es sehr mühsam, einen bestimmtes Profil aus der Liste herauszusuchen. Deshalb bietet der OpenEMM ausgefeilte Suchfunktionen, mit der Sie gezielt Profile zur Bearbeitung herausfiltern. Weil die Anforderungen an eine Suche sehr unterschiedlich sind, stellt der OpenEMM verschiedene Suchmethoden bereit:

- Mit der Feldersuche suchen Sie gezielt einzelne Details in den Empfängerprofilen. Sie suchen beispielsweise gezielt nach einem Nachnamen oder Empfängern, deren Schuhgröße zwischen 40 und 43 liegt.
- Vier Filter zeigen nur die Empfänger an, die einer bestimmten Mailing-Liste oder Zielgruppe



zugeordnet sind, einen bestimmten Empfänger-Typ oder Empfänger-Status haben.

- Und das Beste: Feldersuche und Filter lassen sich kombinieren.

Die Suchfunktionen finden Sie über der Empfängerliste, die Sie in der Navigationsleiste mit der Schaltfläche Empfänger aufrufen.

4.3.1 Suchen nach Feldern

Oberhalb der Empfängerliste erlaubt Ihnen die Suchmaske, Empfänger nach bestimmten Suchkriterien herauszufiltern. In zwei Auswahllisten stellen Sie das Feld und den Vergleichsoperator ein. Im Eingabefeld dahinter tragen Sie den Vergleichswert ein. Alle drei Werte zusammen ergeben eine Suchregel. Ist die erste Suchregel fertig, wenden Sie die Regel mit der Schaltfläche Hinzufügen an. Der OpenEMM zeigt dann eine neue Empfängerliste an, die nur noch Einträge enthält, die der Suchregel entsprechen.

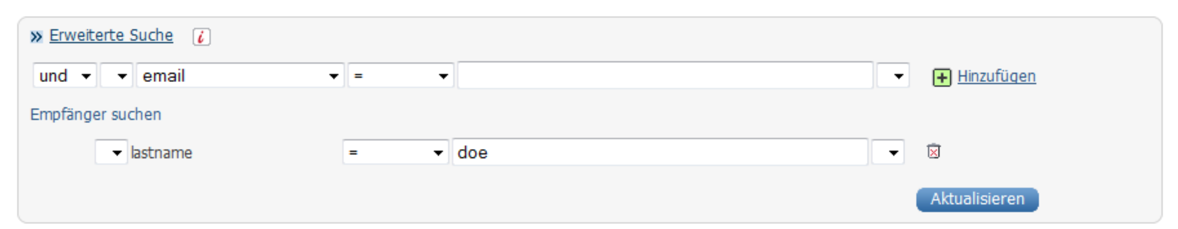


Abb 4.7: Diese Suchregel zeigt nur Empfänger mit dem Nachnamen "Doe" an.

4.3.1.1 Auswahlliste für Felder

Die Auswahlliste für Felder enthält die vordefinierten internen Felder des E-Marketing Manager und Ihre selbst definierten Felder. Die selbst definierten Felder erkennen Sie leicht am Namen, den Sie bei der Definition vergeben haben. Die internen Felder haben dagegen englische Namen. Die folgende Tabelle listet die internen Felder auf:

Internes Feld	**Bedeutung**
CREATION_DATE	Das Datum, an dem der Empfänger in die Datenbank eingetragen wurde.
CUSTOMER_ID	Die Kundennummer vergibt der OpenEMM automatisch für jeden neu angelegten Empfänger. Diese ID ist einmalig im System; ein bestimmter Empfänger ist eindeutig über die CUSTOMER_ID zu identifizieren.
DATASOURCE_ID	Kennziffer der Datenquelle, aus der die Empfängerdaten importiert wurden. Beim Einlesen von CSV-Daten über die Importfunktion weist der OpenEMM automatisch eine ID zu (siehe Kapitel "Importfunktion für Empfängerdaten")
EMAIL	E-Mail-Adresse des Empfängers
FIRSTNAME	Vorname des Empfängers
GENDER	Geschlecht des Empfängers. Der OpenEMM verwendet Zahlen zur Kennzeichnung des Geschlechts: Eine *0* steht für männlich, eine *1* steht für weiblich. Mit der Ziffer *2* sind alle Empfänger markiert, bei denen kein Geschlecht festgelegt wurde.
LASTNAME	Nachname des Empfängers

Internes Feld	Bedeutung
MAILTYPE	Der Mail-Typ, den der Empfänger wünscht. Eine *0* steht für Text, eine *1* für HTML, eine *2* für Offline-HTML.
CHANGE_DATE	Das Datum der letzten Änderung am Empfängerprofil.
TITLE	Titel des Empfängers (*Dr.* etc.)

4.3.1.2 Auswahlliste für Vergleichsoperatoren

Die Vergleichsoperatoren bestimmen, in welcher Beziehung Feldinhalt und Vergleichswert stehen müssen. Der OpenEMM unterstützt folgende Vergleichsoperatoren:

Vergleichsoperator	Bedeutung
=	Der Feldinhalt ist mit dem Vergleichswert identisch. Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben. **Bitte beachten Sie:** Bei der Benutzung des Gleichheitsoperators muss der Vergleichswert dem vorhandenen Feldinhalt exakt entsprechen. Groß- und Kleinschreibung werden aber nicht unterschieden: *Axel* ist identisch mit *axel*.
<>	Feldinhalt und Vergleichswert sind verschieden (ungleich). Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben.
>	Der Feldinhalt ist größer als der Vergleichswert. Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben. Bei Text gilt die alphabetische Reihenfolge, *b* ist also größer als *a*.
<	Der Feldinhalt ist kleiner als der Vergleichswert. Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben. Bei Text gilt die alphabetische Reihenfolge, *a* ist also kleiner als *b*.
LIKE	Der Feldinhalt entspricht einem Vergleichstext mit Wildcards.
NOT LIKE	Der Feldinhalt entspricht nicht dem Vergleichstext mit Wildcards.
MOD	Modulo-Operator, Erklärung siehe Kapitel "List-Splits mit MOD"
IS	Inhaltsprüfung, Erklärung siehe Kapitel "IS und NULL oder NOT NULL"
<=	Der Feldinhalt ist kleiner als der Vergleichswert oder gleich. Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben. Bei Text gilt die alphabetische Reihenfolge, *b* ist also größer als *a*.
>=	Der Feldinhalt ist größer als der Vergleichswert oder gleich. Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben. Bei Text gilt die alphabetische Reihenfolge, *a* ist also kleiner als *b*.

Mit den Vergleichsoperatoren LIKE und NOT LIKE selektieren Sie insbesondere Empfängeradressen nach gleich lautenden Namen oder übereinstimmenden Adressteilen. Beispielsweise können Sie in Ihrer Datenbank alle Empfänger, die eine T-Online-Adresse besitzen, über diesen Vergleichsoperator herausfinden. Für eine solche Suche nutzen Sie so genannte Wildcards, das sind Platzhalter für beliebige Zeichen.

- Das Wildcard-Zeichen _ (Unterstrich) steht für ein beliebiges einzelnes Zeichen.



- Das Wildcard-Zeichen *%* (Prozentzeichen) steht für beliebig viele Zeichen.

Wenn Sie z. B. als Vergleichswert *%@t-online.de* eingeben und den Vergleichsoperator LIKE wählen, erscheinen in der Liste nur die Empfänger, die eine T-Online-Adresse haben. Das betrifft zum Beispiel *hans@t-online.de* ebenso wie *maurer.krause@t-online.de*. Wählen Sie NOT LIKE , erscheinen alle Empfänger, die nicht über eine solche Adresse verfügen.

4.3.1.3 Kombinierte Suchregeln

Viele Suchanfragen lassen sich nicht mit einer Suchregel formulieren. Der OpenEMM ermöglicht Ihnen, beliebig viele Suchregeln zu kombinieren. Die Verknüpfung der Suchregeln erfolgt über die Operatoren UND und ODER. Sie haben beispielsweise das zusätzliche Feld *Alter* im Empfängerprofil definiert, und wollen alle Empfänger zwischen 20 und 30 Jahren mit einer GMX-Adresse (*@gmx.de*, *@gmx.net* etc.) selektieren. Dazu sind drei Suchregeln erforderlich:

- EMAIL LIKE *%@gmx.%*
- UND Alter > *19*
- UND Alter < *31*

Die Suchregel für die GMX-Adressen enthält zwei %-Wildcards. Denn bei GMX kann man sich die Länderkennung der Adresse wie *.de* oder *.net* selbst aussuchen. Die Suchregel filtert damit alle E-Mail-Adressen heraus, die die Zeichenfolge *@gmx.* enthalten. Für die Eingabe dieser Suche sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

1. Zeigen Sie mit einem Klick auf die Schaltfläche Empfänger und Übersicht in der Navigationsleiste die Übersichtsliste an.
2. Die erste Suchregel prüft die E-Mail-Adresse. Wählen Sie in der Auswahlliste unter Erweiterte Suche für die Felder den Eintrag EMAIL aus. Stellen Sie als Vergleichsoperator LIKE ein. Als Vergleichswert tragen Sie in das Eingabefeld am Ende der Zeile *%@gmx.%* ein.
3. Mit einem Klick auf die Schaltfläche Hinzufügen wenden Sie die Suchregel an. Der OpenEMM zeigt die E-Mail-Suchregel jetzt über den Auswahllisten und Eingabefeldern an.
4. Die Zeile für die Suchregel weist jetzt eine zusätzliche Auswahlliste auf. Die Auswahlwerte UND und ODER legen fest, wie der OpenEMM die Suchregeln verknüpft.

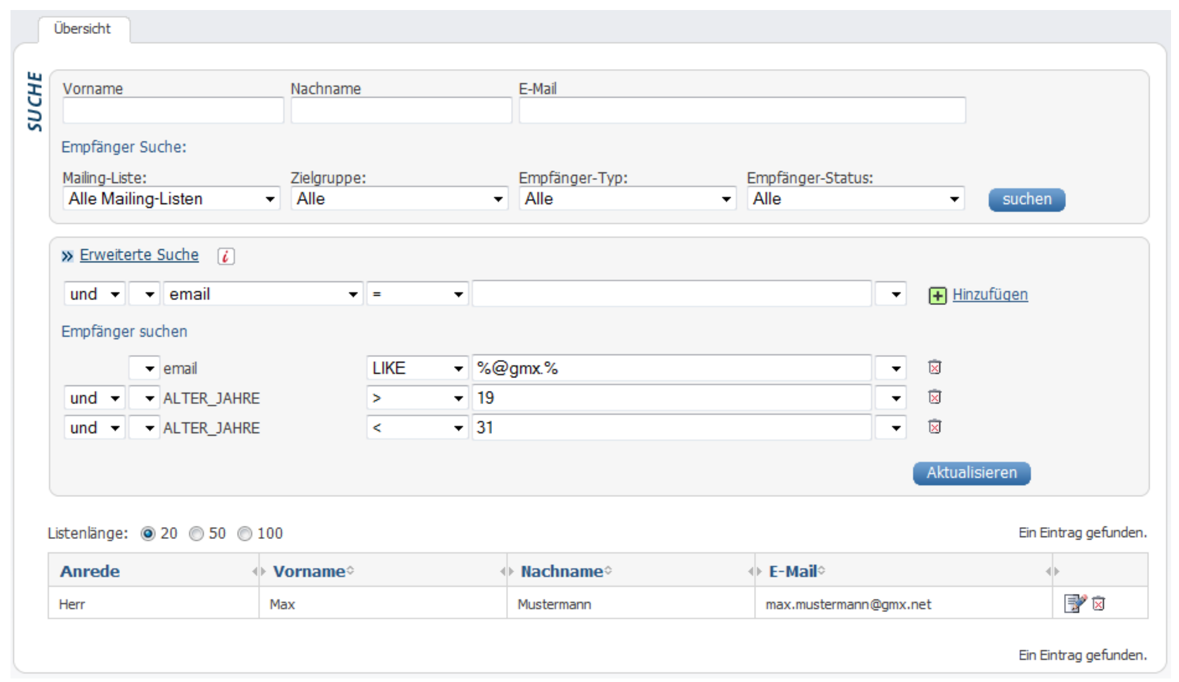


Abb. 4.8: Mit drei kombinierten Suchregeln bleibt nur noch ein Empfänger übrig.

5. Die zweite Suchregel prüft, ob der Empfänger älter als 19 Jahre ist (also ab 20). Wählen Sie in der ersten Auswahlliste UND. Als Feld stellen Sie das selbst definierte ALTER_JAHRE ein (Details zu selbst definierten Feldern finden Sie in Kapitel "Empfängerprofil erweitern"). Als Vergleichsoperator stellen Sie das Größer-als-Zeichen > ein. Der Vergleichswert ist *19*.
6. Mit einem Klick auf Hinzufügen wenden Sie die zweite Suchregel an. Auch die zweite Suchregel erscheint jetzt inklusive der UND-Verknüpfung über den Auswahllisten.
7. Die dritte Suchregel filtert Empfänger, deren Alter kleiner als 31 (also bis 30) ist. Wählen Sie als Verknüpfung wieder UND, als Feld ALTER_JAHRE. Der Vergleichsoperator ist das Kleiner-als-Zeichen <, der Vergleichswert *31*.
8. Ein letzter Klick auf Hinzufügen komplettiert die dritte Suchregel.
9. Jetzt zeigt die Liste der Empfänger nur noch die Profile an, die allen drei Suchregeln entsprechen.

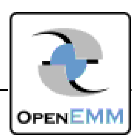
Wollen Sie eine Suchregel entfernen, so klicken Sie auf die Schaltfläche Löschen hinter der Suchregel. Um mehrere Suchregeln auf einmal zu entfernen, klicken Sie auf den Reiter Übersicht.

Achtung: Der OpenEMM löscht damit sämtliche Suchregeln der aktuellen Ansicht.

4.3.2 Suchen nach Mailing-Listen

In der Praxis macht es oft Sinn, nur die Empfänger anzuzeigen, die eine bestimmte Mailing-Liste abonniert haben. Der OpenEMM erlaubt eine solche Selektion auf einfache Weise:

1. Sie wählen aus der Auswahlliste Mailing-Liste die gewünschte Liste aus. Die Auswahlliste zeigt alle Mailing-Listen an, die Sie bisher definiert haben.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche OK am Ende der Zeile. Das System übernimmt das Suchkriterium und zeigt nur die passenden Empfänger an.



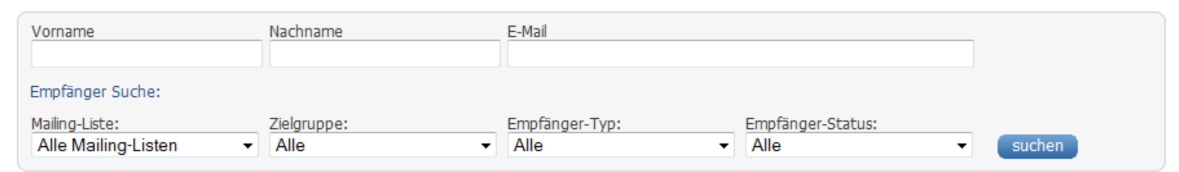


Abb. 4.9: Wählen Sie aus den Auswahllisten die gewünschten Listen aus.

4.3.3 Suchen nach Zielgruppe

Das Suchkriterium Zielgruppe zeigt alle Empfänger, die einer bestimmten Zielgruppe angehören. Das Auswahlmenü zeigt alle Zielgruppen, die Sie im Menüpunkt Zielgruppen angelegt haben.

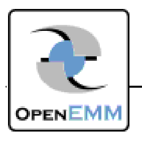
4.3.4 Suchen nach Empfänger-Typ

Das Suchkriterium Empfänger-Typ ermöglicht Ihnen auf bequeme Weise, sich alle Abonnenten eines bestimmten Typs anzeigen zu lassen. Je nachdem, welchen Typ der Empfänger hat (siehe Kapitel "Mailing-Listen und Empfängertypen"), werden die Empfänger nach Administrator, Test-Empfänger, Normaler Empfänger unterschieden. Diese Funktion dient Ihrer persönlichen Kontrolle: Hier können Sie überprüfen, wer für welche Art von Newsletter-Empfang berechtigt ist, und notfalls Korrekturen in den Empfängerdaten vornehmen. Die nötigen Arbeitsschritte gleichen, bis auf die Auswahlliste Empfänger-Typ, der Suche nach einer Mailing-Liste (vorhergehendes Kapitel).

4.3.5 Suchen nach Empfänger-Status

Der OpenEMM informiert Sie auch über den aktuellen Status Ihrer Newsletter-Empfänger. Die Auswahlliste Empfänger-Status ermöglicht Ihnen folgende Abfragen:

- Alle: Das System zeigt Ihnen alle in Ihrer Datenbank verzeichneten Empfänger.
- Aktiv: Alle Empfänger, die nachweislich Newsletter von Ihnen erhalten.
- Bounced: So genannte Bounces sind Server-Rückmeldungen über eine fehlgeschlagene Newsletter-Zusendung. Dies kann mehrere Gründe haben: Die Adresse existiert nicht mehr, die Mailbox des Empfängers ist überfüllt etc. Durch das Bounce-Management des OpenEMM können diese ungültigen Empfängeradressen selektiert und vom weiteren Versand ausgeschlossen werden. Dies bedeutet nicht nur finanzielle Einsparungen, sondern erhöht letztlich auch die Effektivität ihres Newsletter-Versands.
- Opt-Out durch Admin: Alle Empfänger, die von einem Administrator durch einen Opt-Out-Vermerk (siehe Kapitel "Mailing-Listen und Empfängertypen") vom Versand ausgeschlossen wurden, sind hier aufgelistet. Dabei handelt es sich um Empfänger, die keine Newsletter mehr erhalten, aber nicht aus der Datenbank gelöscht wurden.
- Opt-Out durch Empfänger: Alle Empfänger, die sich selbst abgemeldet haben. Dabei handelt es sich um Empfänger, die keine Newsletter mehr erhalten, aber nicht aus der Datenbank gelöscht wurden.
- Wartet auf Double-Opt-In-Bestätigung: Alle Empfänger, die sich angemeldet haben, aber noch nicht den Bestätigungslink in der Kontroll-E-Mail des Double-Opt-In-Vorganges geklickt haben.
- auf Blacklist: Alle Empfänger, die auf der Blacklist stehen.



- Vorübergehend inaktiv: Identifizieren Sie inaktive Empfänger, die derzeit keiner Mailingliste zugeordnet sind und somit auch keine Mailings von Ihnen erhalten. In der Empfängerübersicht steht dafür der Empfänger-Status vorübergehend inaktiv zur Verfügung.

4.4 Importfunktion für Empfängerdaten

Nutzer können für kleinere und einfache Importe auch die Import-Funktion für die Datenbank direkt im OpenEMM verwenden.

Voraussetzung: Die Daten müssen als so genannte CSV-Dateien (Comma Separated Values) vorliegen. Alle gängigen Tabellenkalkulationsprogramme und viele Datenbankprogramme sind in der Lage, CSV-Dateien zu exportieren. Für nähere Informationen über CSV-Dateien schlagen Sie bitte in der Dokumentation Ihrer Tabellenkalkulations- oder Datenbanksoftware nach. Mehr über das Erzeugen einer CSV-Datei mit Microsoft Excel lesen Sie in Kapitel "Erzeugen einer CSV-Datei".

4.4.1 Aufbau des Importdialogs

Die Importfunktion finden Sie in der Navigationsleiste unter der Rubrik Empfänger und dem Unterpunkt Import. Das Importmenü unterteilt sich in die drei Seitenreiter Import-Assistent, Profilverwaltung und Neues Importprofil.

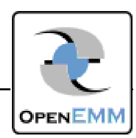
Der Unterpunkt Import begrüßt Sie mit dem ersten Seitenreiter Import-Assistent. In diesem Dialog teilen Sie dem OpenEMM mit, welche CSV-Datei Sie einlesen wollen und wählen ein dazu passendes Importprofil. Bei einem Importprofil handelt es sich im Prinzip um nichts anderes als eine Sammlung von Anweisungen, wie der OpenEMM die CSV-Daten beim Import in seine Datenbank behandeln soll. Im Seitenreiter Profilverwaltung sind sämtliche auf dem System gespeicherten Importprofile abgelegt. Über das Dialogfenster Neues Importprofil erstellen Sie Ihre eigenen Importprofile.

Bevor Sie damit anfangen, Ihre in einer CSV-Datei gespeicherten Kundendaten mittels der Import-Funktion in die Empfängerdatenbank zu übertragen, sollten Sie zuerst ein Importprofil anlegen. Damit stellen Sie sicher, dass der OpenEMM Ihre Daten exakt nach Ihren Wünschen verarbeitet und keine Fehler beim Import auftreten.

4.4.2 Neues Importprofil erstellen

Wozu benötigt der OpenEMM ein Importprofil? CSV-Dateien stammen häufig aus vielen verschiedenen Quellen und wurden mit den unterschiedlichsten Programmen erstellt. Das Format der Daten ist allerdings in fast allen Fällen identisch. Damit Sie diese Parameter nicht bei jedem Import einer CSV-Datei wieder und wieder von neuem eingeben müssen, bietet der OpenEMM die Möglichkeit, diese Einstellungen in einem Importprofil abzulegen. Einmal angelegt spart Ihnen ein Importprofil sehr viel Zeit. Beim Import von Kundendaten via CSV-Datei genügt es, das passende Importprofil auszuwählen – der OpenEMM erledigt den Upload dann automatisch.

Ein Importprofil enthält alle erforderlichen Informationen, um eine CSV-Datei zu lesen. Mit diesen Angaben kann der OpenEMM die Felder Ihrer CSV-Datei der richtigen Kategorie wie beispielsweise Name, E-Mail oder Geburtstag zuordnen und die Kundendaten in die Datenbank des OpenEMM übertragen.



Um ein neues Importprofil zu erstellen, klicken Sie in der Navigationsleiste auf Empfänger, Import und wechseln Sie auf den Seitenreiter Neues Importprofil. Im folgenden Dialog legen Sie den Rahmen Ihres Importprofils fest.

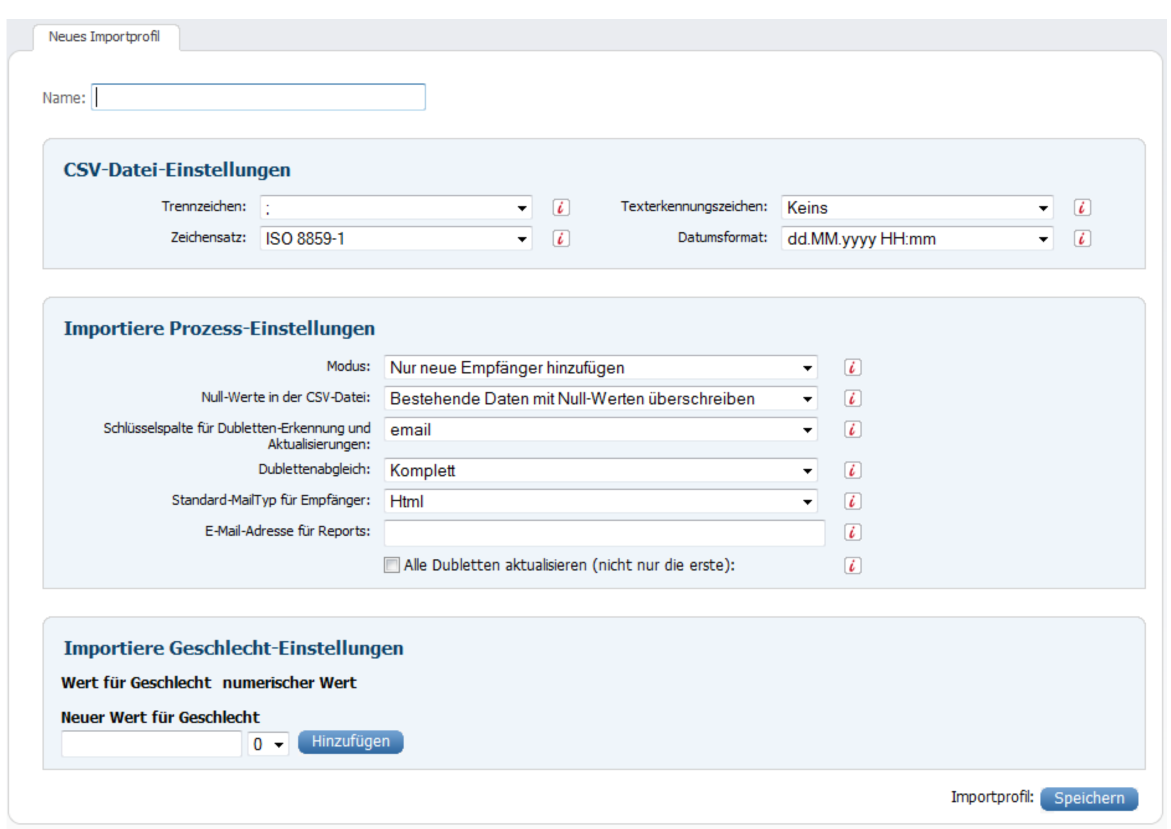


Abb. 4.10: Mit einem Importprofil legen Sie im Detail fest, wie die Software CSV-Dateien beim Import in die Datenbank behandeln soll.

Vergeben Sie im Feld Name eine aussagekräftige Bezeichnung für das neue Importprofil. Je anschaulicher der Name, desto leichter fällt es Ihnen und Dritten anschließend, das geeignete Profil beim Import von CSV-Daten zu wählen.

4.4.2.1 Festlegen der CSV-Datei-Einstellungen

Unterhalb des Eingabefeldes für den Namen legen Sie die Einstellungen für die CSV-Datei fest. Dort teilen Sie dem OpenEMM mit, welche Trennzeichen und Texterkennungszeichen Ihre CSV-Datei verwendet und geben den Zeichensatz sowie das Datumsformat an.

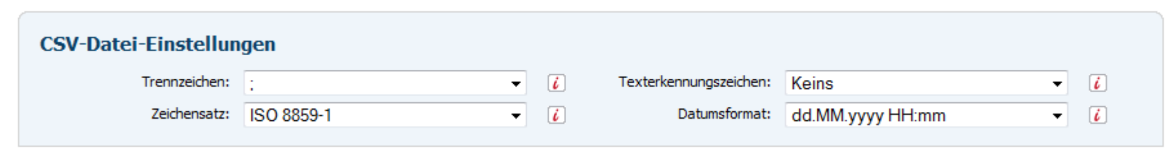


abb. 4.11: Die grundlegenden Parameter einer CSV-Datei legen Sie mit diesen Einstellungen fest.

Trennzeichen: Wenn Sie Empfängerdaten in einem Tabellenkalkulations-Programm wie beispielsweise Excel sammeln und als CSV-Datei speichern, sind alle Daten üblicherweise durch ein Semikolon voneinander getrennt. Sollten Sie jedoch andere Programme benutzen, kann es sein, dass ein anderes Trennzeichen zum Einsatz kommt. In diesem Fall stellen Sie das entsprechende

Trennzeichen in dieser Menüauswahl ein. Als Alternativen werden diese Zeichen angeboten:

Zeichen	**Bedeutung**
;	Semikolon
,	Komma
|	Bar (senkrechter Strich)
Tab	Tabulator

Texterkennungszeichen: Für den Fall, dass in Ihren Empfängerdaten das verwendete Trennzeichen enthalten ist, muss es durch ein weiteres Zeichen markiert werden. Wenn beispielsweise als Trennzeichen Kommata angegeben sind und die Empfängerdaten ebenfalls Kommata enthalten, dann müssen die Kommata in den Empfängerdaten durch diese Zeichen für den Import präpariert werden.

Ein Beispiel: Angenommen, in der CSV-Datei sind in der Spalte *WOHNORT* gleich lautende Stadtnamen mit unterschiedlichen Regionsangaben wie *Neustadt; Weinstraße* oder *Neustadt; Aisch* enthalten. Wenn Sie das Tabellenkalkulationsprogramm Excel von Microsoft verwenden, dann werden bei der Erstellung der CSV-Datei Semikola als Trennzeichen eingefügt. Um die Semikola in den Stadtnamen nicht als Trennzeichen zu übernehmen, fügt Excel beim Abspeichern als CSV-Datei automatisch doppelte Anführungsstriche (") als Texterkennungszeichen ein:

"Neustadt; Weinstraße"; "Neustadt; Aisch"

Wenn Sie also Excel als Ausgangssoftware für den Datenimport verwenden, empfehlen wir die Auswahl der doppelten Anführungszeichen (") als Texterkennungszeichen. Auf diese Weise würden die Semikola in den Stadtnamen nicht als Trennzeichen in die Datenbank übernommen.

Bitte beachten Sie: Dieses Beispiel bezieht sich auf eine CSV-Datei, die Microsoft Excel erzeugt hat. Sollten Sie andere Tabellenkalkulationsprogramme verwenden, empfehlen wir Ihnen, sich in der zugehörigen Dokumentation zu vergewissern, mit welcher Art von Trennzeichen Ihre Software arbeitet.

Folgende Texterkennungszeichen stehen zur Auswahl:

Zeichen	**Bedeutung**
Keins	Kein Texterkennungszeichen
"	Doppelte Anführungszeichen
'	Einfaches Anführungszeichen

Zeichensatz: Als Standardwert ist hier der westeuropäische Zeichensatz ISO 8859-1 voreingestellt, den Sie ohne weiteres übernehmen können. Die anderen Zeichensätze sollten Sie nur auswählen, wenn in der CSV-Datei ebenfalls dieser Zeichensatz zum Einsatz kommt.

Zeichensatz	**Bedeutung**
ISO 8559-1	Westeuropäischer Zeichensatz



Zeichensatz	Bedeutung
UTF-8	Unicode-Zeichensatz
Chinese simplified (GB 2312)	Zeichensatz für vereinfachte chinesische Schriftzeichen

Datumsformat: In der Standardeinstellung verwendet der OpenEMM das hierzulande übliche Datums- und Zeitschema dd.MM.yyyy HH:mm. Das Datum wird also in Tag.Monat.Jahr angegeben und die Zeit in Stunden:Minuten geschrieben. Folgende Alternativ-Schreibweisen stehen Ihnen zur Verfügung:

Datumsformat	Schreibweise
dd.MM.yyyy HH:mm	Tag.Monat.Jahr Stunden:Minuten
dd.MM.yyyy	Tag.Monat.Jahr
yyyyMMdd	JahrMonatTag
yyyyMMdd HH:mm	JahrMonatTag Stunden:Minuten
yyyy-MM-dd HH:mm:ss	Jahr-Monat-Tag Stunden:Minuten:Sekunden

4.4.2.2 Festlegen der Prozess-Einstellungen

Mit der Auswahlliste Modus steuern Sie, wie der OpenEMM die importierten Empfänger in seine Datenbank integrieren soll. Sie können aus folgenden Modi auswählen:

- Nur neue Empfänger hinzufügen
- Neue Empfänger hinzufügen und bestehende aktualisieren
- Nur bestehende Empfänger aktualisieren
- Empfänger auf Status 'Opt-Out' setzen
- Empfänger auf Status 'Bounced' setzen
- Empfänger zur Blacklist hinzufügen

Hier eröffnet sich für Sie viel Spielraum, um Ihre Empfängerdaten auf dem aktuellsten Stand zu halten. Oft passiert es, dass sich Empfänger nicht über Ihre Website anmelden, sondern Ihnen eine Mail mit der Bitte um Aufnahme in die Mailing-Liste schicken. Einen einzelnen Empfänger nebenbei einzutragen verursacht nicht viel Arbeit; doch wenn Dutzende von solchen Mails eingehen, dann ist es einfacher, diese User in einer Liste in einem Tabellenkalkulations-Programm zu sammeln und dann en bloc in den OpenEMMeinzuspielen.

Wollen Sie Ihre Datenbank ausschließlich um neue Empfänger ergänzen, die Angaben bereits bestehender Empfänger aber nicht ändern, wählen Sie den Eintrag Nur neue Empfänger hinzufügen. Das ist zum Beispiel sinnvoll, wenn Ihre CSV-Datei sowohl Angaben zu neuen als auch bestehenden Kunden enthält, deren Daten aber nicht geändert werden sollen. Einen Schritt

weiter geht der Eintrag Neue Empfänger hinzufügen und bestehende aktualisieren: Der OpenEMM fügt die neuen Empfänger genauso wie in der ersten Option zu seiner Datenbank hinzu, prüft aber zusätzlich, ob Ihre CSV-Datei neue oder geänderte Informationen zu bereits existierenden Empfängern enthält. In diesem Fall aktualisiert das System dann die Angaben der jeweiligen Empfänger. Wollen Sie Ihre Mailingliste auf den neuesten Stand bringen, aber keine neuen Empfänger hinzufügen, wählen Sie die Option Nur bestehende Empfänger aktualisieren.

Ebenso ist es möglich, den Status von Empfängern zu aktualisieren, die sich aus Ihren Mailing-Listen austragen wollen und dies nicht selber vornehmen können oder wollen. Hierzu sind die Optionen Empfänger auf Status 'Opt-Out' setzen und Empfänger auf Status 'Bounced' setzen vorgesehen, wobei Sie den Status Opt-Out für Abmeldungen und den Status Bounced für unerreichbare Empfänger verwenden sollten. Es kann auch vorkommen, dass sich bei Ihnen ein Empfänger meldet, der nicht nur aus der Liste gelöscht werden möchte, sondern auch gleich mit juristischen Schritten droht, sollte er weitere E-Mails von Ihnen erhalten. In solchen Fällen ist die Option Empfänger zur Blacklist hinzufügen ein sicheres Mittel, einzelne Empfänger vom weiteren Versand ganz auszuschließen und um Sie damit vor Unannehmlichkeiten zu bewahren.

Ebenfalls zur Steuerung des Imports dient die Auswahlliste Null-Werte in der CSV-Datei. Dabei geht es um solche Empfänger, die bereits in der Datenbank vorhanden sind. Zwei Empfänger sind für den OpenEMM identisch, wenn sie die gleiche E-Mail-Adresse haben.

Nehmen Sie an, in der Datenbank hat der Empfänger *Heiner Müller* als Titel *Dr.* eingetragen. In der CSV-Datei ist der Eintrag von *Herrn Müller* ebenfalls vorhanden, aber hier fehlt der Titel, das Feld ist leer (Null-Wert). Über die Auswahlliste entscheiden Sie, was in einem solchen Fall passiert.

- Die Standardeinstellung ist Bestehende Daten mit Null-Werten überschreiben. Damit verlieren Sie beim Import in der Datenbank den Inhalt des betreffenden Felds. Diese Einstellung macht in den meisten Fällen Sinn, denn schließlich wollen Sie mit dem Import die Eintragungen in der Empfängerdatenbank aktualisieren.
- Die zweite Option Null-Werte bei importierten Daten ignorieren ist für Sonderfälle gedacht. Zum Beispiel wenn Sie genau wissen, dass in der Datenbank Änderungen durchgeführt wurden, die nicht in der Importdatei enthalten sind.

Ob zwei Empfänger identisch sind, prüft der OpenEMM an Hand eines bestimmten Feldes. Welches dabei zum Einsatz kommt, legen Sie über die Auswahlliste Schlüsselspalte für Dubletten-Erkennung und Aktualisierungen (siehe nächster Abschnitt) ein. Standardmäßig verwendet das System das Feld email.

4.4.2.3 Behandlung von Dubletten

Beim Import neuer Empfänger kann es vorkommen, dass manche Empfänger bereits in der Datenbank des OpenEMM vorhanden sind. Doppelte Empfänger sollten in der Datenbank aber nicht vorhanden sein, sie würden zum Beispiel einen Newsletter zweimal erhalten. Auch die Auswertung von Rückmeldungen bei Marketingaktionen verfälschen solche Karteileichen. Deshalb prüft die Importfunktion auf doppelte Einträge. In der Voreinstellung verhindert die Importfunktion so doppelte E-Mail-Adressen. In Einzelfällen kann es sinnvoll sein, andere Felder des Empfängerprofils für die Dublettenprüfung heranzuziehen. Über mehrere Auswahllisten steuern Sie, wie das System dabei vorgeht.



Schlüsselspalte für Dubletten-Erkennung und Aktualisierungen: Wichtig ist, anhand welchen Kriteriums das System eine Adresse als Doppelgänger einstuft. Beim E-Mail-Versand macht es Sinn, die E-Mail-Adresse als Kriterium zu verwenden. Das ist auch die Standardeinstellung. Damit kann es zwar passieren, dass sich ein Empfänger mit mehreren E-Mail-Adressen anmeldet, solche Doppelmeldungen kann eine Automatik aber nicht entdecken. Diese Einstellung gilt auch für die Aktualisierung von Empfängerprofilen. Die Auswahlliste enthält sämtliche vordefinierten und selbst definierten Felder der Profildatenbank. Sämtliche Auswahlkriterien im Überblick:

Schlüsselspalte	**Bedeutung**
creation_date	Das Datum, an dem der Empfänger in die Datenbank eingetragen wurde
customer_id	Die Kundennummer vergibt der OpenEMM automatisch für jeden neu angelegten Empfänger. Diese ID ist einmalig im System; ein bestimmter Empfänger ist eindeutig über die CUSTOMER_ID zu identifizieren
datasource_id	Kennziffer der Datenquelle, aus der die Empfängerdaten importiert wurden. Beim Einlesen von CSV-Daten über die Importfunktion weist der OpenEMM automatisch eine ID zu (siehe Kapitel "Importfunktion für Empfängerdaten")
email	Die E-Mail-Adresse des Empfängers
firstname	Der Vorname des Empfängers
gender	Geschlecht des Empfängers. Der OpenEMM verwendet Zahlen zur Kennzeichnung des Geschlechts: Eine *0* steht für männlich, eine *1* steht für weiblich. Mit der Ziffer *2* sind alle Empfänger markiert, bei denen kein Geschlecht festgelegt wurde
lastname	Der Nachname des Empfängers
mailtype	Der Mail-Typ, den der Empfänger wünscht. In der CSV-Datei steht dabei eine *0*, *txt* oder *text* für Text, eine *1* oder *html* für HTML und eine *2* für Offline-HTML
change_date	Das letzte Datum, an dem die Daten des Empfängers in die Datenbank geändert wurden
title	Der Titel des Empfängers, zum Beispiel *Dr.*

Dublettenabgleich: Über diese Auswahlliste entscheiden Sie, wie der OpenEMM bei der Prüfung nach Dubletten vorgeht.

- Mit der Option Nur innerhalb neuer Daten schließen Sie lediglich aus, dass innerhalb der zu importierenden Daten Dubletten vorkommen. Bei Dubletten innerhalb der CSV-Datei wird der erste Eintrag in die Datenbank übernommen. So ist sichergestellt, dass neue Empfänger nur einmal importiert werden, auch wenn sie mehrmals in der CSV-Datei enthalten sind. Diese Prüfung ist im Dublettenabgleich Komplett ebenfalls enthalten.
- Die Einstellung Komplett prüft zwei Dinge: Erstens, ob ein neuer Empfänger bereits in der Datenbank eingetragen ist. Und zweitens, ob innerhalb der neuen Empfänger ein Eintrag mehrfach vorkommt. Wie erkannte Dubletten behandelt werden, hängt von Ihrer Wahl unter Import-Modus (Kap. "Festlegen der Prozess-Einstellungen") ab. Nur neue Empfänger hinzufügen ignoriert bestehende Empfänger, dass heißt diese werden auch nicht laut den Daten aus der CSV-Datei aktualisiert. Eine zusätzliche Aktualisierung bereits bestehender Empfänger findet statt, wenn Sie den Import-Modus Neue Empfänger hinzufügen und bestehende

aktualisieren gewählt haben.

- Die Einstellung Kein Abgleich: Alle Empfänger werden importiert. Es findet keine Überprüfung auf Dubletten innerhalb der Importdatei statt. Ebenso wird nicht überprüft, ob ein Empfänger bereits in der Datenbank vorhanden ist. Dies kann dazu führen, dass ein Empfänger mit einer E-Mail-Adresse mehrmals in der Datenbank enthalten ist.
  Bitte beachten Sie: Die Einstellung Kein Abgleich führt in der Kombination mit dem Modus Nur bestehende Empfänger aktualisieren dazu, dass keine Empfänger importiert werden.

4.4.2.4 Einstellungen für E-Mail und Geschlecht

Mail-Typ des Empfängers: Mit dieser Einstellung bestimmen Sie, welchen E-Mail-Typ der Empfänger beim Newsletter wünscht. Zur Auswahl stehen die drei Newsletter-Formate Text, HTML und Offline-HTML.

E-mail für Report: Wenn Sie über Fehler informiert werden wollen, die beim Import von Empfängerdaten auftreten, tragen Sie in dieses Feld eine gültige E-Mail-Adresse ein. Im Problemfall verschickt der OpenEMM dann eine E-Mail, welche die folgenden drei Komponenten enthalten kann:

- Eine CSV-Datei, welche die gefundenen und korrigierten Fehler enthält.
- Eine CSV-Datei mit den falschen Zeilen, die nicht importiert wurden.
- Einen Bericht, der die Import-Statistik enthält.

Alle Dubletten aktualisieren (nicht nur die erste): Im Normalfall wird bei mehreren Empfängern, die in der Schlüsselspalte den selben Wert haben, nur der erste, den das System findet, aktualisiert. Die weiteren Empfänger bleiben unberücksichtigt. Wenn die Option Alle Dupletten aktualisieren (nicht nur die erste) aktiviert ist, werden alle Empfänger mit der passenden Schlüsselspalte mit den Inhalten aus der CSV-Datei aktualisiert.

Geschlecht-Einstellungen: Um das Geschlecht eines Empfängers zu spezifizieren, verwendet der OpenEMM Zahlenwerte. Eine *0* steht dabei für männlich, *1* für weiblich und *2* für unbekannt. In den meisten Fällen ist in Kundendatenbanken das Geschlecht dagegen mit *Herr*, *Frau* oder *Fräulein* angegeben oder im Fall von natürlichen Personen wie Firmen mit ganz eigenen Begriffen definiert. Diese Eigenheiten können Sie im Feld Geschlecht-Einstellungen berücksichtigen.

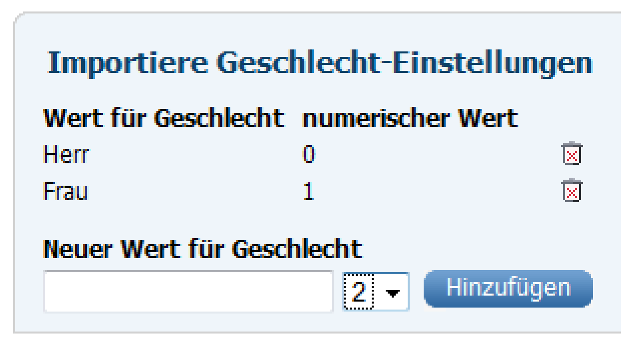


Abb. 4.12: Im Importprofil können Sie wahlweise auch festlegen, welche Bezeichnungen dem Geschlecht zugeordnet werden sollen.



Tragen Sie im Feld Neuer Wert für Geschlecht die Bezeichnung ein, die sie im Importprofil berücksichtigen wollen und weisen Sie ihr den entsprechenden Wert des OpenEMM zu. Wie in obigem Beispiel zu sehen lassen sich damit auch feinere Abstufungen definieren. Sowohl eine *Frau* als auch ein *Fräulein* behandelt das System intern nun als weiblichen Newsletter-Empfänger.

Haben Sie sämtliche Einstellungen für das Importprofil vorgenommen, klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern. Der OpenEMM prüft anschließend Ihre Angaben und gibt bei Fehlern eine Rückmeldung. Das Feedback erscheint als Text in roter Farbe über dem betreffenden Eingabefeld. Haben Sie beispielsweise keinen Namen für das Importprofil vergeben oder die E-Mail-Adresse für den Report nicht in korrekter Syntax geschrieben, weist Sie das System mit einer entsprechenden Meldung darauf hin. Ändern Sie in diesem Fall die Angaben und klicken Sie dann erneut auf Speichern.

Sobald Sie Ihr Importprofil gespeichert haben, stehen Ihnen über das Dialogfenster Felder verwalten noch mehr Möglichkeiten offen, den Import Ihrer CSV-Dateien zu steuern. Diese Funktion erscheint als neuer Seitenreiter.

4.4.2.5 Felder verwalten

Mit der Funktion Felder verwalten steht Ihnen ein mächtiges Werkzeug zur Verfügung, um den Import von CSV-Dateien noch flexibler zu handhaben.

Der OpenEMM arbeitet intern mit fest definierten Namen für Datenbank-Spalten wie LASTNAME , GENDER und EMAIL, also Nachname, Geschlecht und E-Mail-Adresse. Allerdings verwenden viele CSV-Dateien andere Bezeichnungen, sodaß es beim Import zu Verwechslungen kommen könnte.

Ein Beispiel: Die E-Mail-Adressen eines CSV-Files stehen unter der Spaltenüberschrift *eMAIL-Adresse* statt wie das intern verwendete EMAIL. Normalerweise müssten Sie die CSV-Datei nun erst für den Import anpassen, indem Sie den Spaltennamen anpassen. Mit dem OpenEMM geht das jedoch wesentlich komfortabler und einmal konfiguriert sogar vollautomatisch. Um beim Beispiel zu blieben: Über die Funktion Felder verwalten weisen Sie das System an, den in der CSV-Datei enthaltenen Spalteneintrag *eMAIL-Adresse* der Datenbank-Spalte EMAIL zuzuordnen.

Die Funktion Felder verwalten bietet Ihnen neben der Felderzuweisung noch weitere praktische Features: Sie können zusätzlich festlegen, ob bestimmte Felder zwingend in einer CSV-Datei vorhanden sein müssen und optional einen Standardwert für leere Felder vergeben.

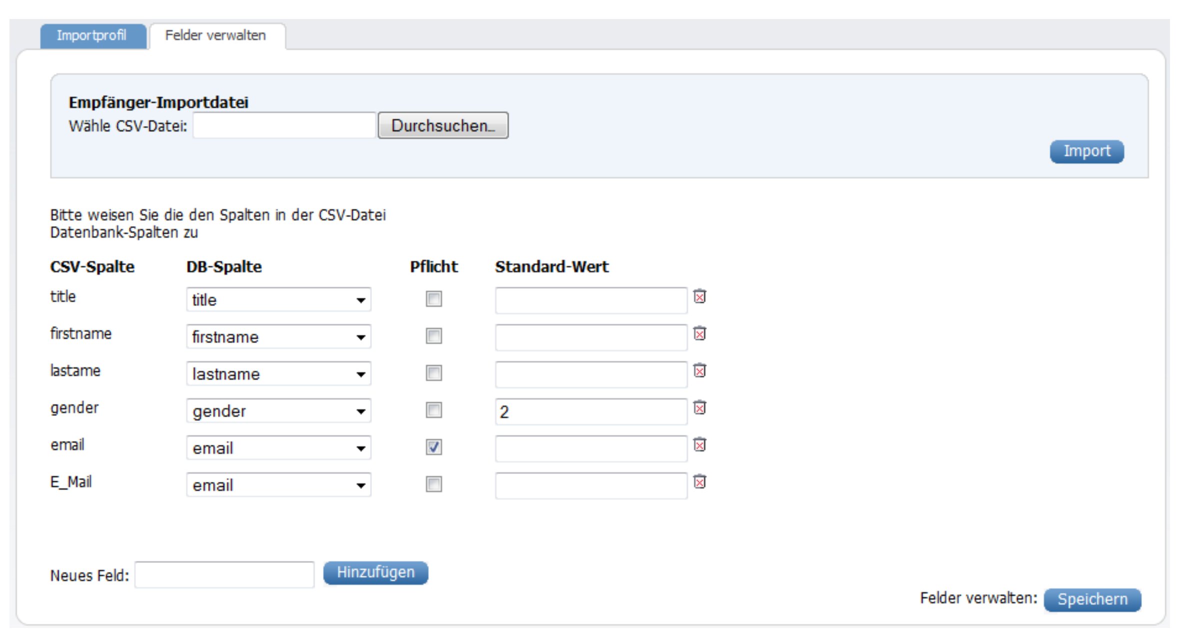


Abb. 4.13: Im Seitenreiter Felder verwalten legen Sie für jede Spalte einer CSV-Datei die entsprechende Datenbank-Spalte fest. Eine doppelte Zuordnung wie in diesem Beispiel wird vom System erkannt (siehe Abbildung weiter unten).

Tragen Sie in die Eingabemaske Neues Feld den Spaltennamen ein, den Sie einer Datenbank-Spalte des OpenEMM zuordnen wollen und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit Hinzufügen. Das System zeigt den Spaltennamen nun unter CSV-Spalte an.

Tipp: Wenn Sie die genauen Bezeichnungen der Spaltennamen Ihrer CSV-Datei nicht parat haben oder Schreibfehler vermeiden wollen, steht Ihnen dazu im OpenEMM eine praktische und vor allem Zeit sparende Alternative zur Verfügung. Klicken Sie auf die Schaltfläche Durchsuchen, teilen Sie dem System den Speicherort Ihrer CSV-Datei mit und bestätigen Sie diesen anschließend mit Upload. Der OpenEMM liest daraufhin die Spaltennamen der CSV-Datei aus und fügt sie dem Seitenreiter OpenEMM automatisch hinzu.

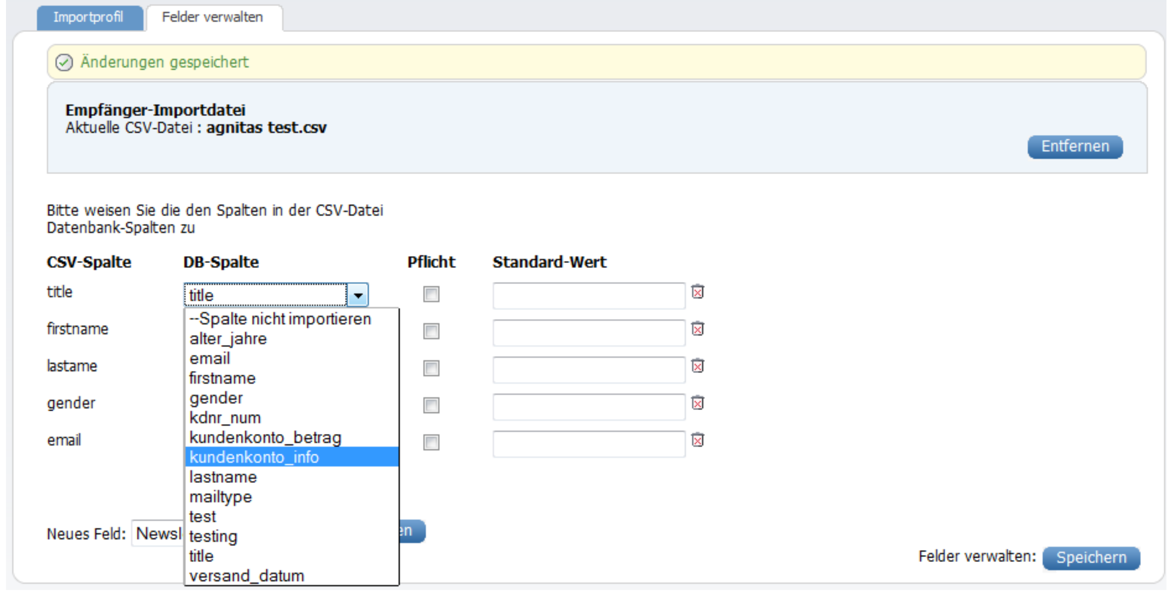
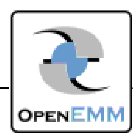


Abb. 4.14: Die Bezeichnungen der CSV-Spalten liest das System automatisch ein, wenn Sie den Pfad der passenden CSV-Datei angeben.



Auf diese Weise können Sie Ihrem Importprofil die Spaltennamen unterschiedlicher CSV-Dateien hinzufügen. Mit einem Klick auf Entfernen verwerfen Sie die aktuelle CSV-Datei und teilen dem System über Durchsuchen den Speicherort des nächsten CSV-Files mit. Dubletten sind dabei jedoch nicht zugelassen: Sie können nur genau ein CSV-Feld dem gleichen Datenbank-Feld zuordnen.



Abb. 4.15: Um Verwechslungen auszuschließen, lässt sich jedes CSV-Feld nur genau einem Datenbank-Feld zuweisen.

Für jeden Spaltennamen, den Sie dem Importprofil hinzufügen, bietet Ihnen der OpenEMM folgende Optionen an:

DB-Spalte: Hier legen Sie fest, welcher Datenbank-Spalte der von Ihnen angegebene Spaltenname zugeordnet werden soll. Wollen Sie die unter dem CSV-Spaltennamen sortierten Daten vom Import ausschließen, verwenden Sie die Standardauswahl Spalte nicht importieren. Weitere Optionen sind:

Datenbankspalte	**Bedeutung**
Spalte nicht importieren	Schließt die angebene Spalte vom Import in den OpenEMM aus
lastname	Der Nachname des Empfängers
gender	Das Geschlecht des Empfängers
title	Der Titel des Empfängers, zum Beispiel *Dr.*
firstname	Der Vorname des Empfängers
email	Die E-Mail-Adresse des Empfängers
mailtype	Der Mail-Typ, den der Empfänger wünscht

Pflicht: Über diese Einstellung legen Sie fest, ob die CSV-Spalte zwingend in der CSV-Datei vorhanden sein muss. Setzen Sie dazu ein Häkchen beim gewünschten Tabelleneintrag.

Standardwert: Soll eine Spalte Ihrer CSV-Datei keine leeren Stellen enthalten, können Sie den entsprechenden Feldern beim Import einen Standardwert vergeben. Ein Beispiel: Die Spalte Newsletter-Format wird der Datenbank-Spalte mailtype zugewiesen. Fehlt bei einem Empfänger eine Angabe darüber, soll dieser den Newsletter grundsätzlich im HTML-Format erhalten. In die Eingabemaske Standardwert wird deshalb der Wert *1* eingetragen. Haben Sie ein selbstdefiniertes Feld mit einem Vorgabewert gewählt, wird dieser Wert automatisch angezeigt, kann aber von Ihnen überschrieben oder gelöscht werden.

Sie können im Dialogfeld Felder verwalten beliebige weitere Spaltennamen Hinzufügen und bearbeiten. Um ein Element aus der Liste zu löschen, klicken Sie auf das rechts neben jeder Zeile stehende Löschen-Symbol. Mit Speichern merkt sich das System Ihre Einstellungen ohne dabei die Eingabemaske zu schließen.

Bitte beachten Sie: Um die Empfängerdaten erfolgreich importieren zu können, müssen Sie

mindestens eine Spalte in der CSV-Datei einer Spalte in der Datenbank zuweisen. Darüber hinaus muss die Schlüsselspalte importiert werden.

4.4.3 Profile verwalten, Profile löschen

Sämtliche mit der Import-Funktion erstellte Importprofile können Sie mit dem OpenEMM bequem verwalten. Das entsprechende Menü rufen Sie über die Befehlsfolge Empfänger, Import und Profilverwaltung auf.

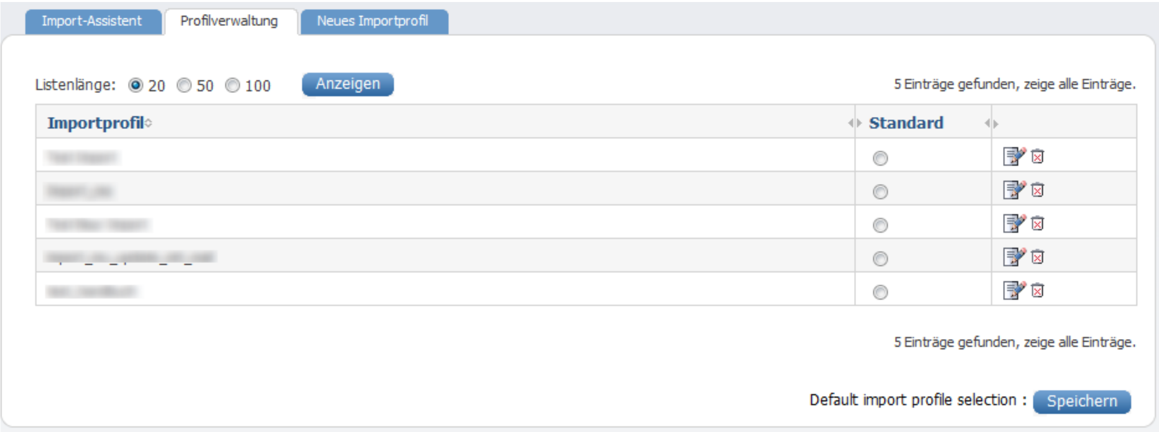


Abb. 4.16: Der Seitenreiter Profilverwaltung zeigt alle verfügbaren Importprofile.

Für jedes Importprofil stehen Ihnen mehrere Optionen zur Verfügung. Die Listenlänge bestimmt die maximale Anzahl gleichzeitig dargestellter Profile und wird mit einem Mausklick auf Anzeigen je nach eingestelltem Wert angepasst. Zur Auswahl stehen Längen von 20, 50 und 100 Einträgen. Durch Anklicken des Pfeilsymbols in der Spalte Importprofils sortieren Sie die Einträge alphabetisch aufsteigend oder absteigend.

Ein Klick auf den Namen des Profils öffnet es zur weiteren Bearbeitung. Alternativ klicken Sie auf das Bearbeiten-Symbol. Der OpenEMM wechselt in die Eingabemaske des Importprofils, wo Sie dessen Einstellungen wie in Kapitel "Empfängerprofil bearbeiten" beschrieben vornehmen können.

Wollen Sie ein bestimmtes Profil als Standardprofil einsetzen, aktivieren Sie die passende Schaltfläche in der Spalte Standard und übernehmen Sie diese Einstellung mit Speichern. Diese Option spart Ihnen Zeit, wenn Sie ein Profil häufiger als andere einsetzen: Sobald Sie ein Profil als Standard festlegen, müssen Sie es nicht mehr explizit vor jedem Importvorgang auswählen. Der Import-Assistent führt das Standardprofil dann als Voreinstellung an oberster Position unter dem Menüpunkt Wähle Importprofil auf.

Über das Löschen-Symbol entfernen Sie ein Profil aus der Liste. Das System meldet sich daraufhin mit einer Sicherheitsabfrage. Erst das erneute Betätigen der Löschen-Schaltfläche entfernt das Profil endgültig. Mit Abbrechen gelangen Sie wieder zurück zur Profilverwaltung.



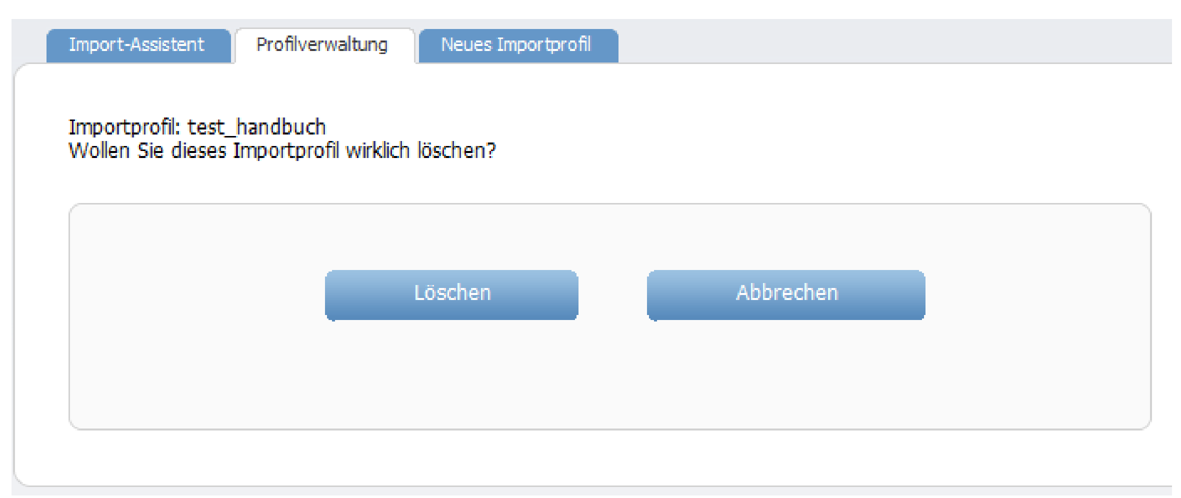


Abb. 4.17: Dem löschen eines Profils stellt die Software diese Sicherheitsabfrage voran.

4.4.4 Der Import-Assistent

Mit dem Import-Assistenten laden Sie Ihre Empfängerdaten in die Datenbank des OpenEMM. Dazu müssen Sie dem System lediglich zwei Einstellungen mit auf den Weg geben: den Speicherort Ihrer CSV-Datei sowie ein Importprofil. So gehen Sie dabei vor:

1. Klicken Sie auf den Navigationsleisteneintrag Empfänger und rufen Sie das Untermenü Import auf. Im folgenden Dialog teilen Sie dem System zunächst den Speicherort Ihrer CSV-Datei mit. Ein Klicken auf die Schaltfläche Durchsuchen ruft dazu den Dateidialog auf, in dem Sie Ihre CSV-Datei auswählen. Mit Öffnen bestätigen Sie Ihre Auswahl und kehren zurück zum Import-Dialog. Wollen Sie eine andere CSV-Datei auswählen, klicken Sie auf die Schaltfläche Durchsuchen.

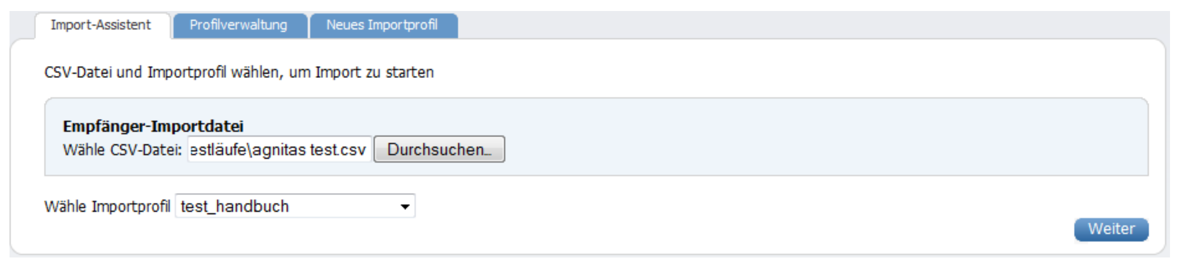


Abb. 4.18: Der Import-Assistent benötigt eine CSV-Datei und ein Importprofil, um Empfängerdaten in die Datenbank zu importieren.

2. Unter dem Menüpunkt Wähle Importprofil stellt Ihnen der OpenEMM alle im System gespeicherten Importprofile zur Verfügung. Wählen Sie das zu Ihren Empfängerdaten passende Profil aus.
3. Sind CSV-Datei und Importprofil ausgewählt, starten Sie den Import-Assistenten über die Schaltfläche Weiter.

4.4.4.1 Zuweisung der CSV zu den Datenbank-Spalten

Der Import-Assistent liest nun die CSV-Datei ein und geht bei deren Analyse exakt so vor wie im Import-Profil festgelegt: Sind die Spaltennamen im Importprofil identisch mit den Spaltennamen der CSV-Datei, werden die beiden Spalten einander automatisch zugeordnet. Im nächsten Fenster zeigt das System eine Vorschau der zu importierenden Empfängerdaten an und stellt dazu maximal die ersten 20 Zeilen Ihrer CSV-Datei dar.

Import-Assistent | Profilverwaltung | Neues Importprofil

Die ersten Zeilen der Datei als Vorschau importieren:

title	firstname	lastame	gender	email
			0	
			1	
			Herr	
			Mr	
			Frau	
			Mrs	
			Mr.	
			0	
			1	
			0	
			0	
			1	
			0	
			1	
			1	
			0	
			0	
			0	
			0	
			1	

An folgende Mailing-Listen An/Abmelden:

Handbuch

Import Start | Zurück

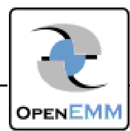
Abb. 4.19: Der Import-Assistent zeigt eine bis zu 20 Zeilen lange Vorschau der CSV-Daten.

In der Vorschau erscheinen genau die Spalten, die tatsächlich importiert werden sollen. Beachten Sie, dass es sich lediglich um eine Vorschau handelt, denn die Daten lassen sich nicht ändern. Falls Sie hier Fehler entdecken, müssen Sie diese in der Originaldatei ändern und eine neue CSV-Datei für den Import bereitstellen.

Bitte beachten Sie: Der OpenEMM prüft in diesem ersten Schritt lediglich, ob die CSV-Daten im richtigen Format vorliegen und ob für jeden Empfänger eine ausgefüllte Schlüsselspalte existiert. Ist beispielsweise die E-Mail-Adresse als Schlüsselspalte festgelegt, darf ihr Inhalt nicht leer sein. Tiefer gehende syntaktische Checks führt der OpenEMM hier jedoch noch nicht durch. Das System kontrolliert also weder die Groß- oder Kleinschreibung noch die Rechtschreibung bei den CSV-Daten.

Sie sollten vor dem Import deshalb die ganze CSV-Liste gründlich durchgehen. Die Erfahrung zeigt, dass in Importdateien oft fehlerhafte Daten enthalten sind. Diese machen nach dem Import teils erhebliche Probleme. Sind solche fehlerhaften Empfängerdaten erst einmal in der Datenbank des OpenEMM gespeichert, ist das Aufspüren schwierig und mit viel Aufwand verbunden. Gerade umfangreiche Importe bergen oft viel Konfliktpotential.

Zusätzlich zur Vorschau bietet Ihnen der Assistent in diesem Import-Schritt die Möglichkeit, die in der CSV-Datei aufgeführten Empfänger direkt einer Mailingliste zuzuweisen. Mehr dazu erfahren Sie in Kapitel "Auswahl der Mailing-Listen". Mit einem Klick auf die Schaltfläche Import-Start starten Sie den eigentlichen Importvorgang.



Hinweis: Damit Sie die Empfänger-Daten einer Mailingliste zuweisen können, muss diese bereits im OpenEMM angelegt sein. Mehr zum Thema Mailinglisten erfahren Sie in Kapitel "Mailing-Listen - Abonnements verwalten".

4.4.4.2 Auswahl der Mailing-Listen

Alle Mailing-Listen, die Sie bisher für den Versand an Ihre Empfänger angelegt haben, sind zusätzlich zur Vorschau der Empfängerdaten im ersten Fenster des Import-Assistenten aufgeführt. Hier wählen Sie durch einfachen Mausklick auf die entsprechende Checkbox jene Listen aus, für die die Empfänger angemeldet beziehungsweise abgemeldet werden sollen. Je nach Import-Modus (siehe Kapitel "Festlegen der Prozess-Einstellungen") können Sie diese Funktion auch verwenden, um Empfänger von einer oder mehreren Mailing-Listen abzumelden.

Mit der Auswahl einer oder mehrerer Mailinglisten aktivieren Sie gleichzeitig eine Sicherheitsfunktion des OpenEMM: Befindet sich in der CSV-Datei ein Empfänger, dessen Verwaltungszustand bereits auf auf Opt-Out gesetzt ist, übernimmt ihn der OpenEMM beim Import nicht mehr. Damit verhindern Sie, dass Empfänger versehentlich Mailings erhalten, obwohl sie sich bereits von der Mailingliste abgemeldet haben.

An folgende Mailing-Listen An/Abmelden:

- ☐ Handbuch_vk
- ☐ Maillist_ma
- ☐ Standard-Liste
- ☐ mu

Abb. 4.20: Mit einem Mausklick melden Sie die importierten Empfänger automatisch für Mailing-Listen an.

Bitte beachten Sie: Die Auswahl einer oder mehrerer Mailinglisten gilt für alle zu importierenden Empfänger. Für eine Auswahl, bei der manche Empfänger zu Mailingliste A und andere Empfänger zu Mailingliste B hinzugefügt werden, ist ein zusätzlicher Schritt notwendig.

Beispiel: Ihre CSV-Datei besteht zu einem Drittel aus Empfängern, die zu Mailingliste A hinzugefügt werden sollen, ein weiteres Drittel soll zu Mailingliste B hinzugefügt werden, und das letzte Drittel zu beiden Mailinglisten A und B. In diesem Fall müssen Sie die Empfänger in drei separate CSV-Dateien aufteilen und den Importvorgang mit jeder der drei CSV-Dateien separat durchführen. Beim ersten Importvorgang setzen Sie den Haken bei Mailingliste A, beim zweiten Importvorgang bei Mailingliste B und beim dritten Vorgang bei beiden Mailinglisten A und B.

Sobald Sie die gewünschten Mailing-Listen per Mausklick markiert haben, können Sie den Einlesevorgang durch Klick auf Import Start starten. Den Importvorgang können Sie über den Fortschrittsbalken beobachten. Weitere Informationen erhalten Sie unter Ergebnis.

4.4.4.3 Fehlerbehandlung

Prinzipiell können beim Import von CSV-Dateien in die Datenbank zwei Arten von Fehlern auftreten:

- Das gewählte Import-Profil passt nicht zur CSV-Datei
- Die CSV-Datei enthält Fehler

Sollte es erst gar nicht dazu kommen, dass der Assistent die ersten Zeilen der CSV-Datei als Vorschau anzeigt, passt das gewählte Import-Profil nicht zur CSV-Datei. Das passiert dann, wenn im Importprofil keine Angaben zu den Spaltennamen oder der Schlüsselspalte vermerkt sind. Der OpenEMM zeigt deshalb einen Fehler an und wechselt zur Korrektur direkt in die Eingabemaske des gewählten Import-Profils.

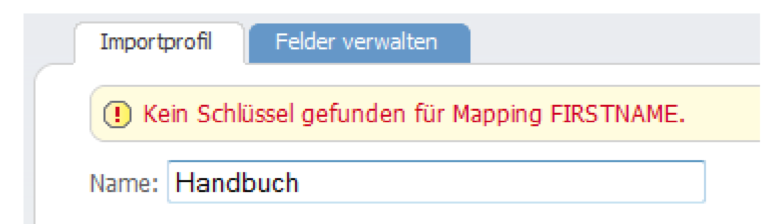


Abb. 4.21: Der Assistent meldet einen Fehler beim Import von Empfängerdaten. Das gewählte Import-Profil passt nicht zur CSV-Datei.

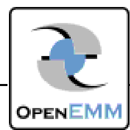
Wechseln Sie nun auf den Seitenreiter Felder verwalten. Dort sehen Sie, dass der OpenEMM bereits die Spaltennamen Ihrer CSV-Datei ausgelesen und dem Importprofil als CSV-Spalten hinzugefügt hat. Ordnen Sie den CSV-Spalten, deren Angaben Sie importieren wollen – mindestens jedoch der Schlüsselspalte –, einen Datenbanknamen zu und übernehmen Sie die Änderungen mit Speichern. Klicken Sie anschließend auf das Untermenü Import in der Navigationsleiste, wählen Sie wieder Ihr Importprofil und starten Sie den Assistenten erneut über Weiter.

Im zweiten Fall – die CSV-Datei enthält Fehler – wechselt der OpenEMM nicht zum Import-Profil, sondern bleibt direkt im Assistenten. Nach einem Klick auf die Schaltfläche Import Start bei der Importvorschau führt das System eine Fehlersuche durch. Dazu gehört die Suche nach fehlerhaften E-Mail-Adressen und fehlerhaften numerischen Werten. Treten Unstimmigkeiten auf, meldet sich das System auf der folgenden Seite mit einer Übersicht der gefundenen Fehler, beispielsweise mit folgender Ausgabe:



Abb. 4.22: Der Import Wizard hat einen Fehler in der CSV-Datei entdeckt. In diesem Beispiel fehlt bei einem der Empfänger das Schlüsselfeld mit der E-Mail-Adresse.

CSV-Felder, in denen falsche Angaben stehen, hinterlegt der OpenEMM mit gelber Farbe und fordert Sie auf, die korrekten Daten einzugeben. Die berichtigten Angaben übernehmen Sie mit Speichern. Daraufhin startet die Fehlersuche erneut, um Ihre Korrektur zu prüfen. Alternativ können Sie gefundene Fehler auch Ignorieren. Die fehlerhaften Angaben werden dann nicht importiert.



Haben Sie im Importprofil eine E-Mail-Adresse im Feld E-Mail für Report angegeben, verschickt der OpenEMM eine Nachricht, welche die folgenden Angaben enthalten kann:

- Eine CSV-Datei, die die gefundenen und korrigierten Fehler enthält. Eine solche zu obiger Abbildung korrespondierende CSV-Datei würde aus zwei Zeilen bestehen. In der ersten Zeile stehen die einzelnen Kategorien wie Geschlecht, Nachname und E-Mail-Adresse, Zeile zwei enthält den Datensatz des Empfängers mit der falschen E-Mail-Adresse.
- Eine CSV-Datei mit den falschen Zeilen, die nicht importiert wurden.
- Einen Bericht, der die Import-Statistik enthält.

4.4.4.4 Import der CSV-Datei

Im nächsten Schritt überträgt der Assistent die CSV-Datei in die Datenbank und überprüft sie dabei auf Fehler. Das System sucht unter anderem nach Übereinstimmungen mit der Blacklist, doppelten Adressen und kontrolliert auch die korrekte Zeilenstruktur der CSV-Datei.

Grundsätzlich kann der OpenEMM fehlerhafte CSV-Dateien zwar importieren, weil die fehlerhaften Zeilen beim Import übersprungen werden. Es ist jedoch eine gute Idee, zunächst alle Fehler in der CSV-Datei zu berichtigen. Sonst wissen Sie nie genau, ob die gewünschten Empfängerdaten importiert wurden oder nicht.

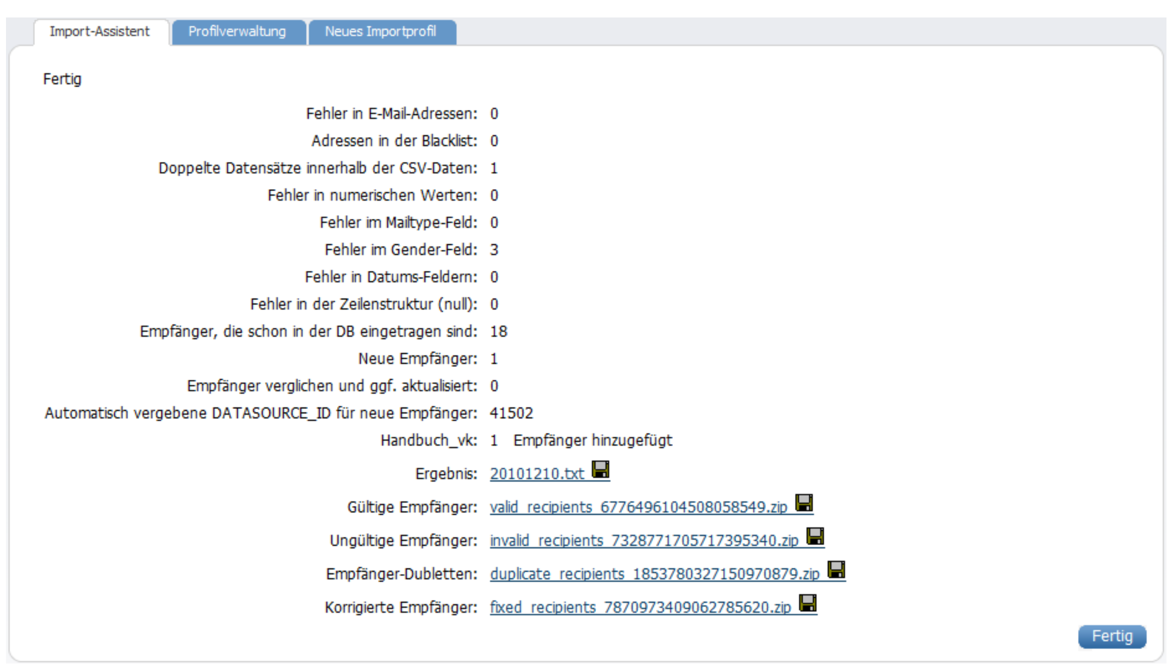


Abb. 4.23: Sie haben den Import erfolgreich abgeschlossen. Eine Zusammenfassung rufen Sie über das Diskettensymbol auf.

Nach dem Import stehen ihnen bis zu vier Reports zur Verfügung. Diese können Sie mit einem Klick auf das Diskettensymbol als CSV-Datei downloaden. Meldet der Assistent beim Import Fehler, können Sie die Liste leicht durchgehen und die Importdaten entsprechend anpassen, zum Beispiel die Empfänger mit fehlerhaften Daten löschen.

- Gültige Empfänger: Erfolgreich importierte bzw. aktualisierte Empfänger.
- Ungültige Empfänger: Empfänger, die nicht importiert werden konnten.

- Empfänger-Dubletten: Empfänger, die entsprechend der Einstellungen als Dublette erkannt wurden. Die Quelle der Mehrfach-Dubletten wird in der Datei in einer zusätzlichen Spalte mit file (innerhalb der Importdatei) bzw. db (innerhalb der Datenbank) angezeigt
- Korrigierte Empfänger: Empfänger, die im vorangegangenen Schritt manuell korrigiert wurden.

Haben Sie die Daten Ihrer CSV-Datei in das System importiert, wechseln Sie mit einem Klick auf die Schaltfläche Fertig in das Untermenü Übersicht des Navigationsleisteneintrags Empfänger. In der Übersicht werden automatisch die wichtigsten Eckdaten wie Anrede, Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse angezeigt. Mehr über die Verwaltung der Empfänger lesen Sie in Kapitel "Empfänger verwalten".

4.5 Exportfunktion für Empfängerdaten

In der Navigationsleiste finden Sie unter Empfänger auch die Rubrik Export.

Um einen neuen Export zu starten, klicken Sie im ersten Schritt auf Neu. Nehmen Sie auf der folgenden Seite die gewünschten Eingaben vor.

Export-Assistent

1·2·3 Export-Assistent

1 › 2 › 3

Empfänger für Export auswählen

Mailing-Liste: Alle Mailing-Listen | Zielgruppe: Alle | Empfänger-Typ: Alle | Empfänger-Status: Alle

Spalten für Export

Spalten-Name	Typ
Alter_Jahre	numerisch
creation_date	Datum
customer_id	numerisch
datasource_id	numerisch
email	alphanumerisch
firstname	alphanumerisch
gender	numerisch
KDNR_NUM	numerisch
KUNDENKONTO_BETRAG	alphanumerisch
KUNDENKONTO_INFO	numerisch
lastname	alphanumerisch
mailtype	numerisch
test	numerisch
Tester	alphanumerisch
timestamp	Datum
title	alphanumerisch
VERSAND_DATUM	Datum

Status der Empfänger in folgenden Mailinglisten hinzufügen

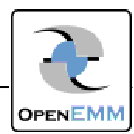
- Handbuch_vk
- Maillist_ma
- Standard-Liste
- mu

Datei-Format

Trennzeichen: ; | Texterkennungszeichen: " | Zeichensatz: Unicode (UTF-8)

Zurück | Weiter

Abb. 4.24: Der Export-Assistent erlaubt die genaue Auswahl der gewünschten Empfänger und Spalten.



Lassen Sie sich bei Ihrem Export den Status des Empfänger auf den Mailinglisten mit ausgeben, werden zwei Spalten in der Exportdatei hinzugefügt.

- *Userstate-Mailinglist-<ID>*: Hier wird der Status des Empfängers angezeigt (*1* = Aktiv, *2* = Bounced, *3* = Opt-Out durch Admin, *4* = Opt-out durch Abonnent, *5* = Wartend auf Bestätigung des Double-Opt-In, *6* = Opt-Out durch Blacklist, *7* = Pending).
- *Userstate-Mailinglist-<ID>-Timestamp*: Hier wird das Datum der letzten Änderung des User-Status angezeigt.

Dabei entspricht *<ID>* der Nummer der Mailingliste, die in der Übersicht der Mailing-Listen angezeigt wird.



Abb. 4.25: Klicken Sie auf den Link, um den Export-Download zu starten. Für den regelmäßigen Gebrauch können Sie Export-Definitionen auch speichern.

Um bei regelmäßigen Exports nicht immer alle Daten (besonders die zu exportierenden Spalten) neu eingeben zu müssen, können Sie die erstellte Export-Definition für zukünftige Verwendungen speichern. Klicken Sie dazu auf Speichern und geben Sie auf der folgenden Seite einen Namen sowie ggf. eine Beschreibung des Exports an. Ihre gespeicherten Export-Definitionen erscheinen zukünftig immer in einer Übersicht, wenn Sie im Menü Empfänger und Export auswählen. Sie können die Export-Definitionen dann direkt anwählen.

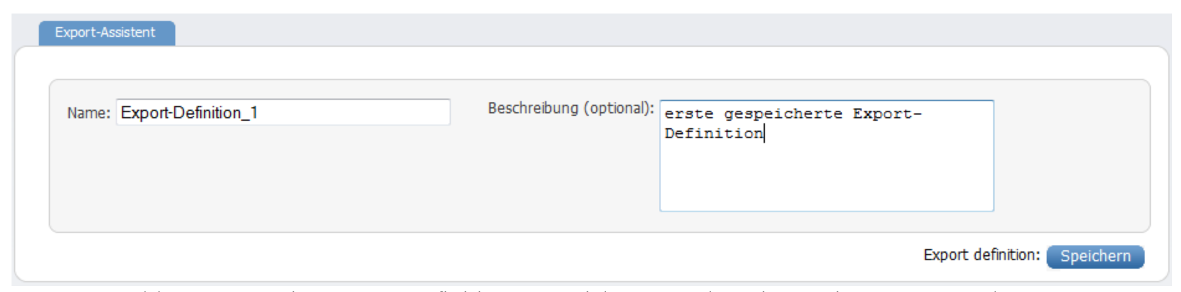


Abb. 4.26: Um eine Export-Definition zu speichern, werden Sie um einen Namen gebeten.

4.6 Blacklist - Zustellung verboten

Es kann vorkommen, dass sich bei Ihnen ein Empfänger meldet, der nicht nur aus der Liste gelöscht werden möchte, sondern auch gleich mit juristischen Schritten droht, sollte er weitere E-Mails von Ihnen erhalten.

In solchen Fällen ist die Blacklist ein sicheres Mittel, einzelne Empfänger vom weiteren Versand ganz auszuschließen und Sie vor Unannehmlichkeiten zu bewahren. E-Mail-Adressen in der

Blacklist sind automatisch vom künftigen Versand Ihrer Newsletter ausgeschlossen, selbst wenn unbekannte Dritte einen Empfänger mit dieser E-Mail-Adresse wieder anmelden sollten.

1. Um eine E-Mail-Adresse auf die Blacklist zu setzen, klicken Sie auf die Schaltfläche Empfänger. Die Blacklist ist über den Menü-Unterpunkt Blacklist erreichbar. Im Inhaltsbereich tragen Sie die betreffende Adresse in das zweite Eingabefeld ein.
2. Ein Klick auf Hinzufügen nimmt die Adresse in die Blacklist auf. Das System ergänzt nun die vorhandenen Adressen der Blacklist unter dem Eingabefeld. Neben jedem Eintrag in der Blacklist wird angezeigt, wann der Empfänger zur Blacklist hinzugefügt wurde.
3. Im Empfängerprofil wird der Empfänger mit Status Blacklisted geführt. Siehe Kapitel "Empfängerprofil anzeigen".

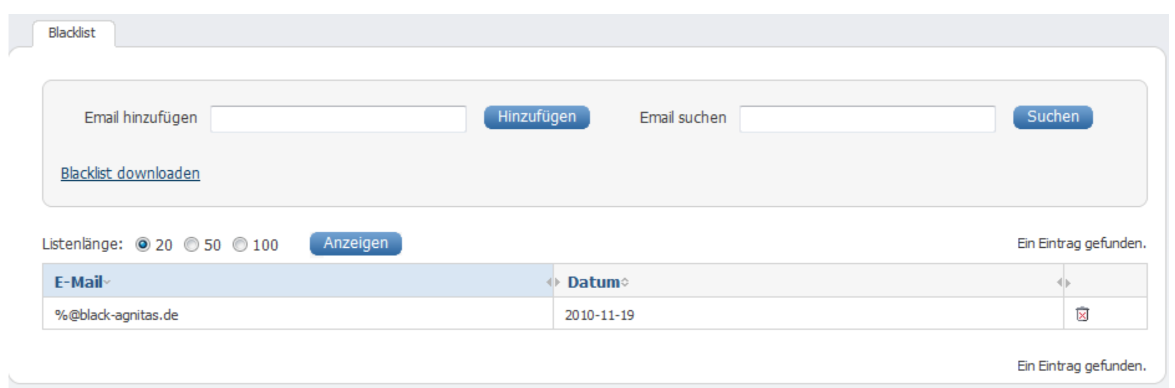


Abb. 4.27: Adressen in der Blacklist erhalten keine Newsletter, auch wenn sie in der Empfängerliste aufgeführt sind.

Für die Eingabe von E-Mail-Adressen für die Blacklist stehen Ihnen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung.

1. reine E-Mail-Adresse: z.B. *muster@agnitas.de*, nur diese Adresse wird in die Blacklist aufgenommen.
2. Platzhalter für Namen: *%@agnitas.de*, alle Adressen mit *@agnitas.de* werden aufgenommen.
3. Platzhalter für Domain: *muster@%*, alle Adressen mit *muster@irgendwas* werden blacklisted (z.B. bei *web.de*; *gmx.net*, *yahoo.com*).
4. erweiterter Platzhalter: *%muster@agnitas.de*, alles was mit *muster@agnitas.de* zu tun hat, wird blacklisted (z.B. *michael.muster@agnitas.de*).
5. nochmals erweiterter Platzhalter: *%muster%@%*, jede Adresse mit muster, egal welcher Domain wird blacklisted (z.B. *m.muster@agnitas.de*, *michael.muster@yahoo.com*, *ich_muster_auch@banned.net*).
6. Platzhalter Unterstrich: *__@agnitas.de*, alle Adressen mit 2 Zeichen werden blacklisted (z.B. *gl@agnitas.de* wäre blacklisted, *mlo@agnitas.de* nicht).
7. Platzhalter Unterstrich ist beliebig mit % Platzhalter verknüpfbar (z.B. *__@agnitas%*, hier ist auch *ak@agnitas.com* blacklisted).

Außerdem können im Rahmen des Empfänger-Imports jetzt Empfänger direkt in die Blacklist importiert werden, wenn umfangreiche Blacklist-Einträge vorgenommen werden sollen. Wählen Sie hierzu beim Import von Empfängern den Import-Modus für die Blacklist aus.

Sollten Sie eine Adresse irrtümlich oder fehlerhaft in der Blacklist vermerkt haben, so entfernen Sie



den Eintrag mit einem Klick auf das Symbol Löschen hinter der Adresse.

4.7 Anredearten

Ganz nach Ihren Wünschen sprechen Sie Ihre Kunden betont förmlich an oder bedienen sich einer lockeren oder legeren Anrede. Der OpenEMM erlaubt Ihnen, die adäquate Anredeart zu speichern, die Sie im nächsten Mailing zur Begrüßung Ihrer Empfänger einsetzen wollen. Dabei unterscheidet das System zwischen männlichen und weiblichen Empfängern sowie solchen ohne Geschlechtsangabe. Um eine neue Anredeart zu definieren sind folgende Schritte erforderlich:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche Empfänger in der Navigationsleiste und den Unterpunkt Anredearten. Es erscheint eine Liste der bereits definierten Anredearten.
2. Um einen neuen Eintrag zu erzeugen klicken Sie auf das Register Neue Anredeart. Der OpenEMM zeigt einen Eingabedialog mit mehreren Eingabefeldern.

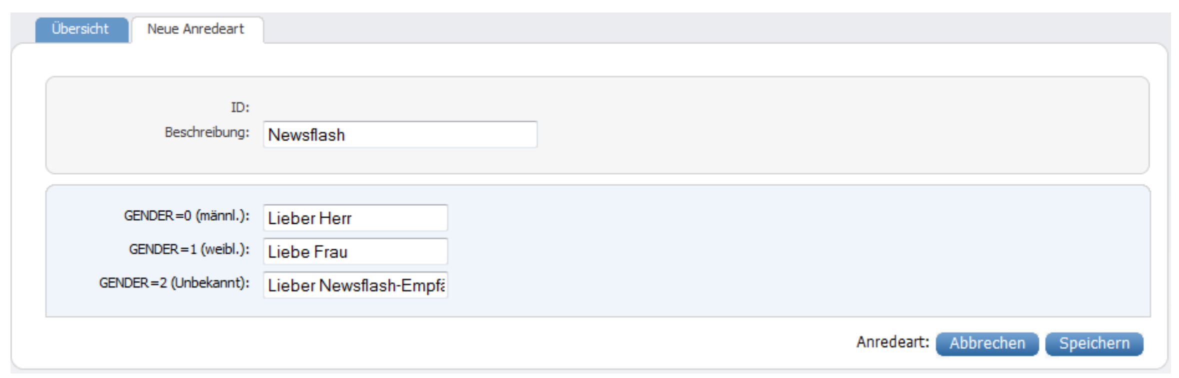


Abb. 4.28: Eine Anredeart hat drei Formen - für weibliche und männliche Empfänger sowie solche ohne Geschlechtsangabe.

3. Tragen Sie zunächst bei Beschreibung einen aussagekräftigen Namen ein. Im Beispiel steht hier *Newsflash*.
4. Neben Anrede tippen Sie die Texte für die Begrüßungszeile der E-Mails ein. Die Datenbank mit Empfängern speichert zu jedem Eintrag auch das Geschlecht (Feld GENDER). Die Zahl *0* ist den männlichen Empfängern zugeordnet, die Zahl *1* den weiblichen Empfängern. Die Zahl *2* gilt für Empfänger, deren Geschlecht nicht bekannt ist. Für jedes Geschlecht gibt es ein eigenes Eingabefeld. Im Beispiel haben wir die Anredeart *Lieber Herr*, *Liebe Frau* und das neutrale *Lieber Newsflash-Empfänger* gewählt. Beim Versand wird je nach Geschlecht die entsprechende Anrede, gefolgt von Titel (falls vorhanden) und Nachname, eingefügt.
5. Wenn Sie die Texte eingetippt haben, klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern. In der Übersichtliste für Anredearten ist nun der neue Eintrag vorhanden. In der ersten Spalte ist die ID dieser Anredeart aufgeführt. Das ist eine Nummer, die der OpenEMM automatisch zuweist. Über diese ID verwenden Sie später die Anredearten (siehe Kapitel "Personalisierte Mailings gestalten").



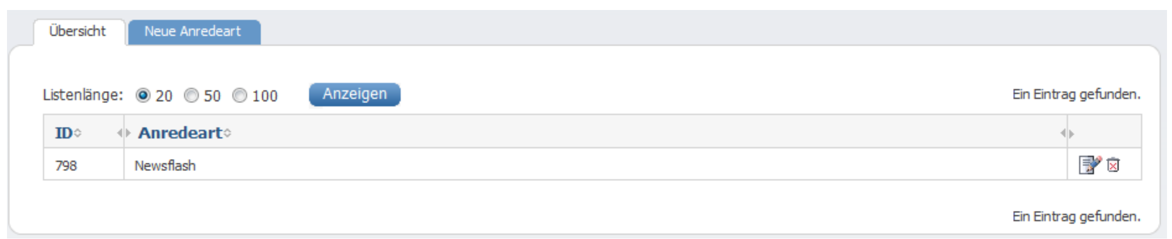
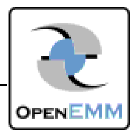


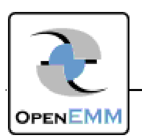
Abb. 4.29: Die neu definierte Anredeart ist fertig für den Einsatz.



5 Statistik - Überblick gewinnen

Inhalte dieses Kapitels

- Sie erfahren, wie Sie Mailings nach Empfängern und Feedback auswerten.
- Sie lernen, wie Sie die statistischen Ergebnisse für Excel (und andere Programme) exportieren.
- Sie nutzen die Vergleichsfunktion, um mehrere Mailings gegenüber zu stellen.
- Sie stellen fest, welche E-Mail-Domains die Empfänger Ihrer Mailings haben.



5.1 Welche Statistikfunktionen gibt es?

Die Rubrik Statistik liefert Ihnen nach dem Versand nähere Informationen zum Kundenverhalten. Der OpenEMM gibt Ihnen weitreichende Auswertungsmöglichkeiten an die Hand. Er erlaubt Ihnen zum Beispiel, die Klickrate der in E-Mails versandten Links zu messen. Sie können sich sowohl anzeigen lassen welche Links wie oft geklickt worden sind als auch den Gesamtstatus Ihrer Empfänger abfragen. Von den statistischen Grundfunktionen bis hin zur detailgenauen Empfängerstatistik stehen Ihnen exakte Messinstrumente zur Verfügung.

Eine Besonderheit sind die Statistiken zu einem Archiv. Ein Archiv fasst mehrere Mailings zusammen. Die Archiv-Statistik bietet entsprechend einen Überblick über sämtliche zugeordneten Mailings und summiert außerdem die einzelnen Werte auf. Mehr über die Archive-Statistik lesen Sie in Kapitel "Statistische Auswertung".

5.2 Mailing-Statistik

Im Statistik Bereich Mailing-Statistik finden Sie eine Übersicht aller bisher versendeten Newsletter. Klicken Sie einfach auf den Newsletter in der Mailing Spalte um ihn für die Auswertung auszuwählen. Sie sehen sofort sowohl in grafischer als auch in numerischer Form, wie viele Links in Ihrem Mailing geklickt wurden. Die selbe Auswertung wird angezeigt, wenn Sie ein Mailing in der Mailing Übersicht auswählen und dann auf den Reiter Statistik klicken.

Ihnen wird sofort eine Übersicht mit Brutto- und Nettoklicks für alle im Mailing verwendeten messbaren Links angezeigt. Diese Zahlen beinhalten alle wiederholten Klicks, die ein Empfänger verursacht hat, indem er auf einen Link mehrfach geklickt hat. Die Nettoklicks werden in Klammern angezeigt. Dieser Wert zählt die Anzahl der klickenden Empfänger. Mehrfachklicks von einem Empfänger werden nicht gezählt.

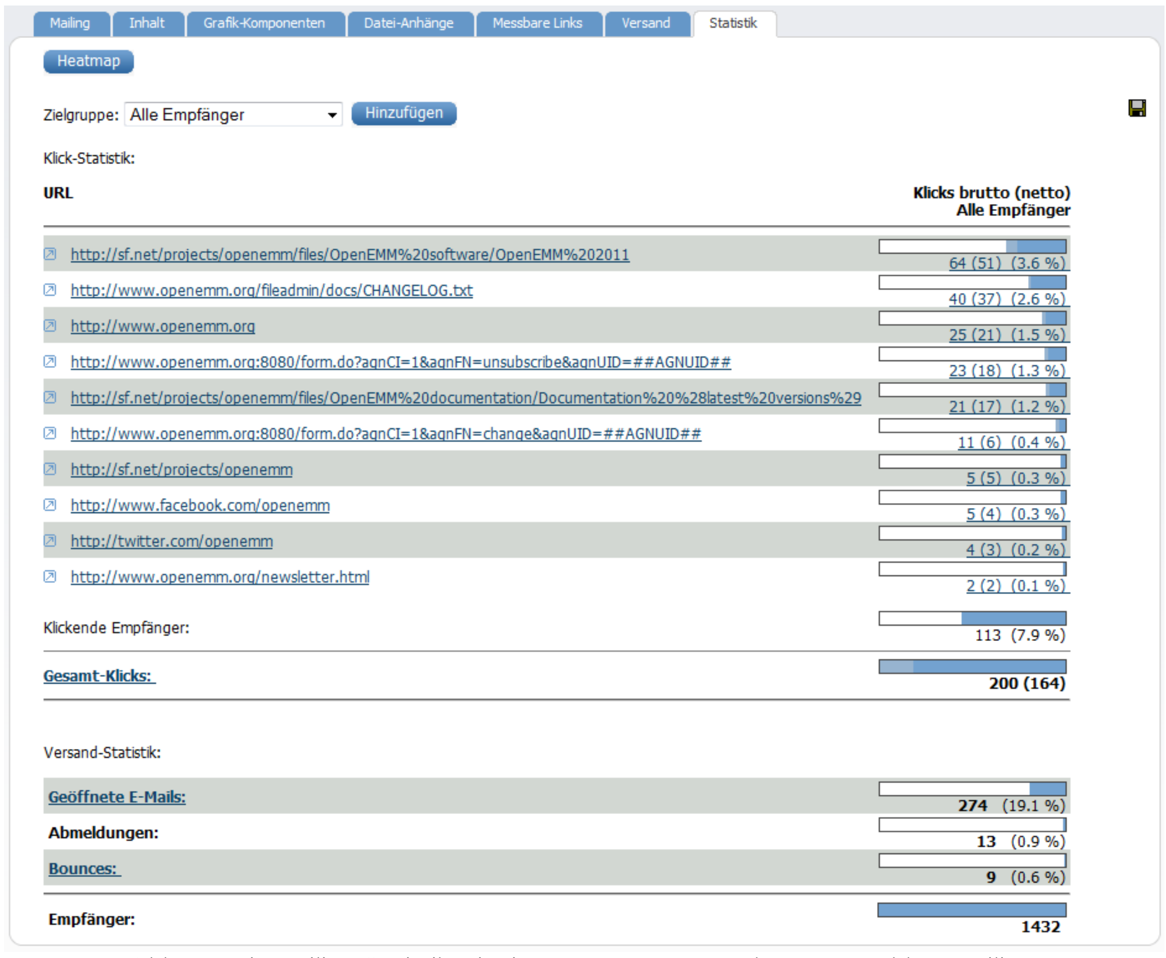


Abb. 5.1: Die Mailing-Statistik zeigt interessante Daten zu dem ausgewählten Mailing.

Unter der gesamten Anzahl der Klicks, zeigt das System die Zustellungsstatistik der ausgewählten Mailing-Liste an, inklusive der Abmeldungen und Bounces. Wenn Sie herausfinden wollen, wie viele Empfänger die E-Mail geöffnet haben, müssen Sie das Mailing im HTML-Format verschicken. Bei der Erstellung des Mailings wird ein sogenannter "Tracking Pixel" automatisch durch die Verwendung von Öffnungsrate messen (siehe Kapitel "Basisdaten zum Mailing eingeben") in die E-Mail eingebaut. Dabei wird ein 1 x 1 Pixel Bild in die Mail beim Versand eingefügt. Dieses Bild ist auf dem OpenEMM Server gespeichert. Sobald ein Empfänger die Mail öffnet, versucht das E-Mail-Programm das Bild herunter zu laden, was der OpenEMM Server registriert. Dies ist eine Bestätigung, dass die E-Mail tatsächlich geöffnet wurde. Das Vorgehen funktioniert nicht für Text-Mailings. Für Mailings, mit unterschiedlichen Formaten ist diese statistische Zahl nur ein Näherungswert. Sie registriert in der Tat nicht alle geöffneten E-Mails.

Weitere Details über alle geöffneten Mailings sind vorhanden. Mit einen Klick auf Geöffnete E-Mails öffnet der OpenEMM eine Übersicht über die Top 20 Domains der Empfängeradressen, die geöffnet haben.

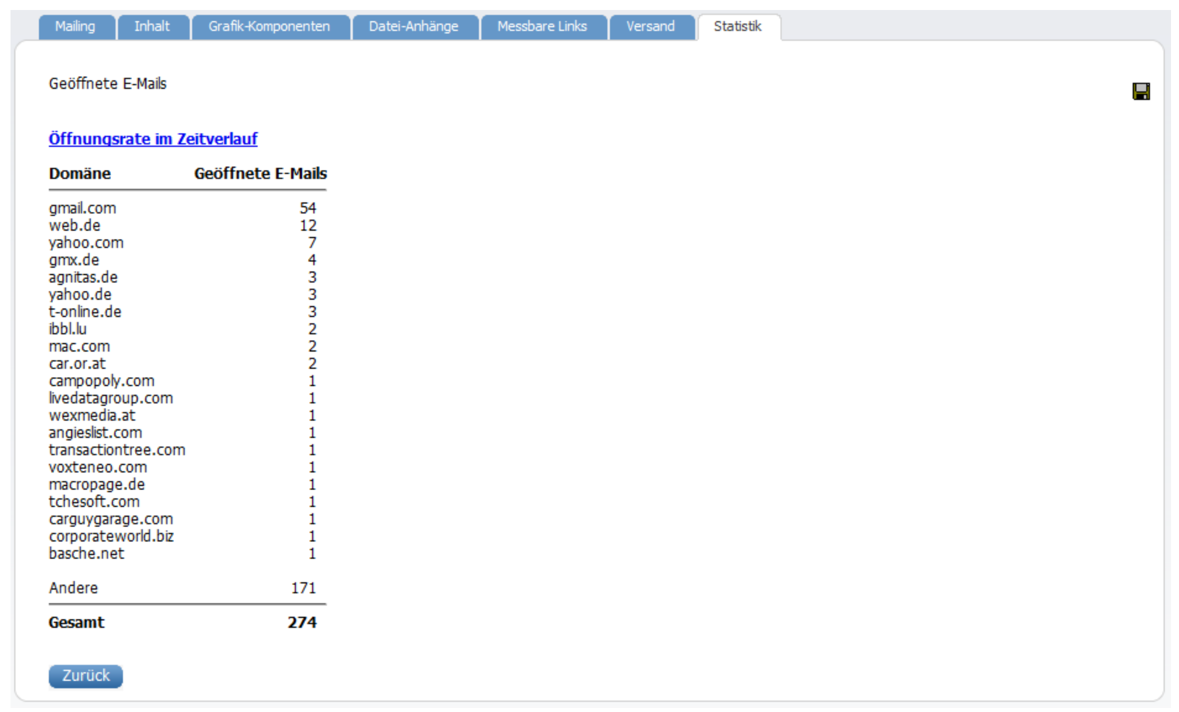


Abb. 5.2: Die Statistik-Funktion zeigt die Top 20 Domains der Empfänger, die geöffnet haben.

Öffnungsrate im Zeitverlauf: Klicken Sie hier, um die Öffnungen sortiert nach Tagen zu sehen. Klicken Sie auf einen Tag, um die Öffnungen sortiert nach Stunden zu sehen.

Weitere Informationen sind für alle gebounceten Mailings vorhanden. Klicken Sie auf den Bounces Link für eine detailierte Liste, wie auch die dazugehörigen Kategorien. Sieben verschiedene Typen von Bounces werden angezeigt:

Softbounces:

- Probleme mit der Mailbox (z.B. volle Mailbox)
- Probleme mit dem Mailserver (z.B. zur Zeit nicht verfügbar)
- Irreguläre Bounces (keine Zuordnung durch die Antwort des Servers möglich)
- Sonstige Softbounces (alle anderen Softbounces)

Hardbounces:

- Unbekannte Adresse (die E-Mail-Adresse ist ungültig)
- Unbekannter Mailserver (die Domain ist ungültig)
- Sonstige Hardbounces (alle anderen Hardbounces)



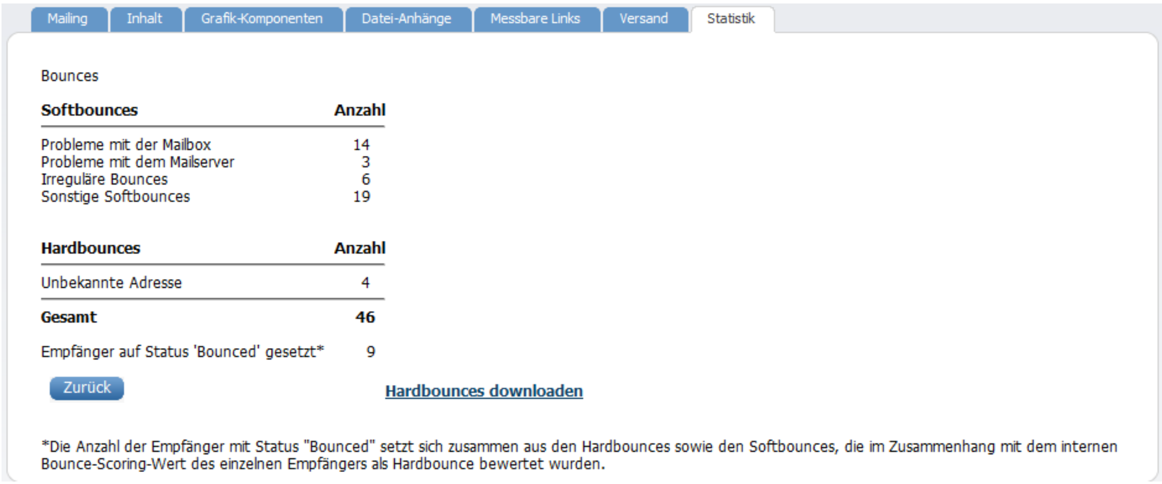


Abb. 5.3: Liste der Bounces sortiert in Kategorien. Wenn keine Bounces in einer Kategorie registriert wurden, wird diese nicht angezeigt.

5.2.1 Heatmap

Speziell bei umfangreichen oder aufwändig gestalteten Newslettern, die viele Links enthalten, kann die Klick-Statistik als Balkendiagramm schnell unübersichtlich werden. Dann ist es mitunter nicht leicht, den entsprechenden Balken einer bestimmten URL zuzuordnen. Genau für so einen Anwendungsfall stellt Ihnen der OpenEMM die Heatmap zur Verfügung. Mit diesem Werkzeug erhalten Sie eine Klick-Statistik, die direkt in das Mailing eingebettet ist. Die Heatmap stellt das Mailing in der HTML-Ansicht dar und platziert die Anzahl der Klicks und die Klickrate in Prozent direkt neben die jeweilige URL. Anhand dieser Ansicht sehen Sie schnell, welchen Link Ihre Empfänger häufig anklicken.

Der Name Heatmap verrät es schon: Die in der HTML-Ansicht dargestellten Statistiken sind zur besseren Übersicht farbig kodiert. Je häufiger Empfänger einen Link anklicken, desto „heißer“ ist er und die dazugehörige Klickstatistik wird entsprechend in wärmeren Farben dargestellt. Der OpenEMM verwendet die folgenden Farbabstufungen für die Heatmap:

Klickrate	**Farbcodierung**
bis 5,0 %	Weiß
bis 10,0 %	Blau
bis 15,0 %	Grün
bis 20,0 %	Gelb
bis 25,0 %	Orange
bis 100,0 %	Rot

Um einen Ihrer Newsletter in der Heatmap-Ansicht auszuwerten, wählen Sie diesen zunächst durch Mausklick in der Spalte Mailing aus und wechseln dann zum Seitenreiter Heatmap. Das System stellt das Mailing nun in der HTML-Ansicht dar und zeigt Ihnen zu jedem Link die Klickstatistik an.



Abb. 5.4: Die Heatmap zeigt eine farbcodierte Klickstatistik direkt im ausgewählten Mailing an.

Über die Auswahlliste Ansichtsmodus wechseln Sie zwischen den unterschiedlichen Ansichten der Heatmap. Voreingestellt sind die Brutto-Klicks, welche das System als Zahl gefolgt von der Prozentangabe in Klammern anzeigt. Die Heatmap stellt des Weiteren die Netto-Klicks in gleichem Schema dar. Wählen Sie die Option Reines Mailing, wenn Sie lediglich das Mailing in der HTML-Ansicht ohne Klickstatistiken betrachten wollen.

In der Auswahlliste Empfänger wählen Sie den gewünschten Adressaten aus. Achtung: Die Liste zeigt nur Administratoren und Test-Empfänger an, die dieses Mailing abonniert haben. Gegebenenfalls müssen Sie diese speziellen Empfänger erst neu anlegen. Mehr über dieses Thema lesen Sie im Kapitel "Probeversand von Test-Mails".

5.2.2 Mehrere Zielgruppen vergleichen

Die Mailing-Statistik zeigt in der Voreinstellung die Daten für sämtliche Empfänger des Mailings an. Sie haben aber die Möglichkeit, nur die Daten für Empfänger einer bestimmten Zielgruppe anzuzeigen. Auch können Sie sich die Daten mehrerer Zielgruppen anzeigen lassen und so die Daten miteinander vergleichen. Es lassen sich beliebig viele Zielgruppen parallel anzeigen.

1. Wählen Sie im Auswahlmenü Zielgruppe die gewünschte Zielgruppe und klicken auf Hinzufügen.
2. Nun zeigt der OpenEMM eine zweite Spalte mit den statistischen Daten der Zielgruppe. Dies beeinflusst nicht die Zustellungsstatistik, die automatisch in der Spalte ganz rechts angezeigt wird.

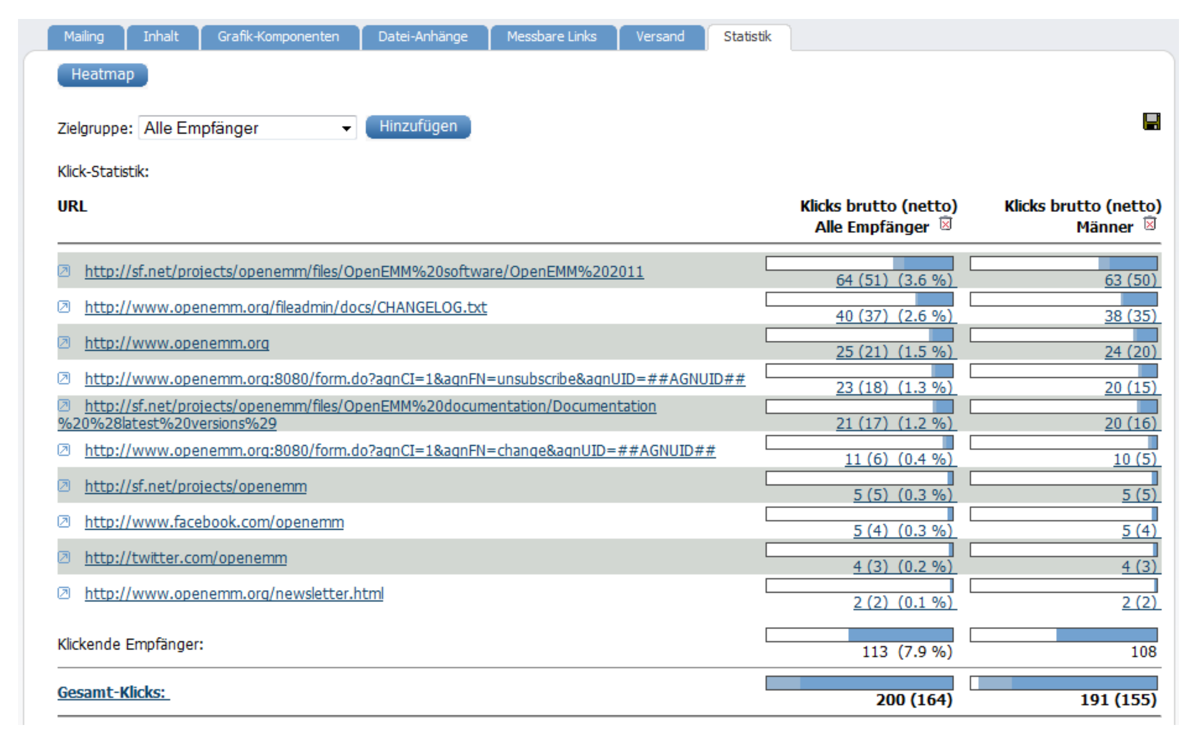


Abb. 5.5: Weitere Zielgruppen können für einen statistischen Vergleich hinzugefügt werden, indem man eine Zielgruppe auswählt und auf Hinzufügen klickt.

3. Um eine Zielgruppe aus der Vergleichsstatistik zu löschen, klicken Sie auf das Löschen Symbol neben dem Zielgruppennamen.

5.2.3 Feedback-Analyse

Der OpenEMM kann noch mehr. Mit einem Klick auf die Überschrift Gesamt-Klicks (direkt unter der Link-Liste) erhalten Sie eine Übersicht über die Verteilung der Klicks auf die Tage der Woche nach dem Versand des Mailings. Durch die Auswahlliste Zielgruppe können Sie diese Abfrage sogar noch einschränken. Wählen Sie eine Zielgruppe und klicken Sie auf OK.

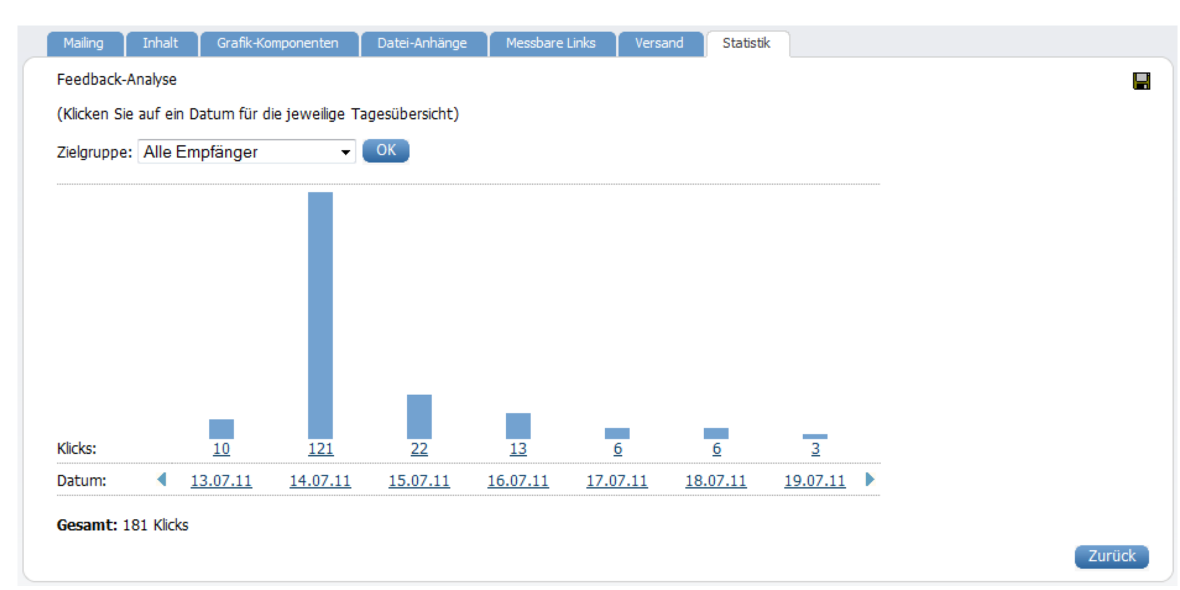


Abb. 5.6: Eine Verteilung der Klicks nach Tagen pro Woche.

Es ist sogar möglich die Klickrate auf Stundenbasis darzustellen. Alles was Sie dafür tun müssen ist auf das Datum des ausgewählten Tages zu klicken. Auch diese Auswertung kann auf einzelne Zielgruppen eingeschränkt werden.

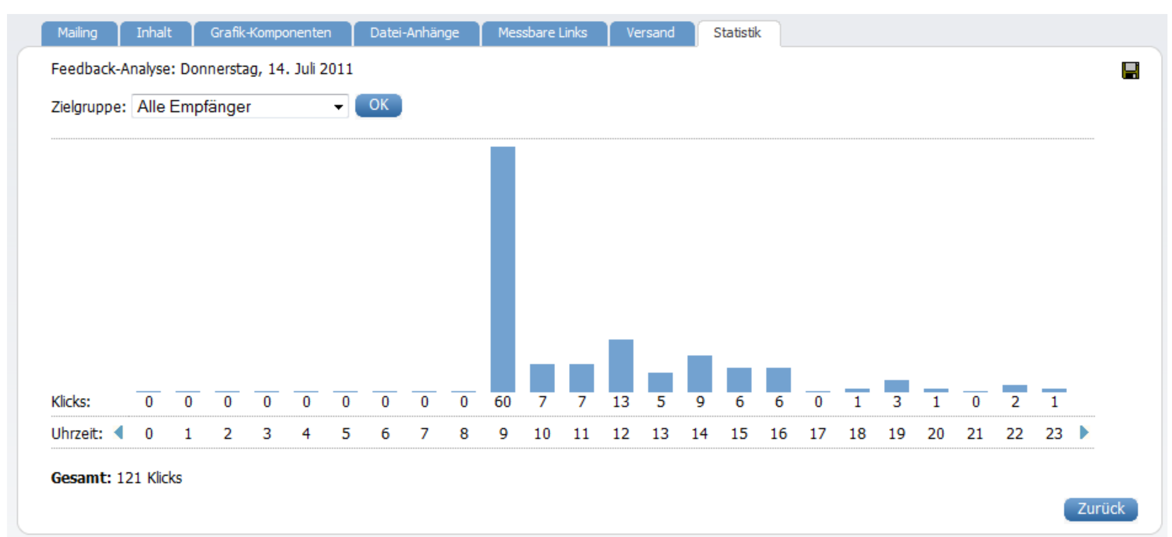


Abb. 5.7: Eine Verteilung der Klicks nach Stunden.

Mit einem Klick auf Zurück kommen Sie zum vorangegangenen Bildschirm.

Zusätzlich kann die Klickrate Ihres Newsletters über eine längere Periode beobachtet werden. In der Anzeige der Klicks verteilt über ein Woche sind die zwei Pfeilspitzen nach links und rechts in der Datumsleiste dafür da um zur vorherigen oder nächsten Woche zu gelangen. Dies bietet Ihnen die Möglichkeit die Entwicklung der Klickraten wochenweise zu analysieren.

5.3 Vergleich

Will man den Erfolg von Mail-Kampagnen im Vergleich über einen längeren Zeitraum beobachten, erweist sich die statistische Darstellung einzelner Mailings als etwas umständlich. Der OpenEMM der AGNITAS AG ermöglicht diesen Überblick mit einem Vergleich beliebig vieler Mail-Aktionen: Sie setzen mehrere Mailings zueinander in Bezug und verfolgen auf einen Blick die Entwicklung Ihrer E-Mail-Aktivitäten. Darüber hinaus lassen sich die Ergebnisse auch exportieren und in gängigen Tabellenkalkulationsprogrammen darstellen. Und so funktioniert es:

1. Rufen Sie in der Navigationsleiste mit der Schaltfläche Statistik den Überblick über Ihre bislang versandten Mailings auf.
2. Über die Menüpunkt Vergleich gelangen Sie zu einer Liste aller verschickten Mailings.

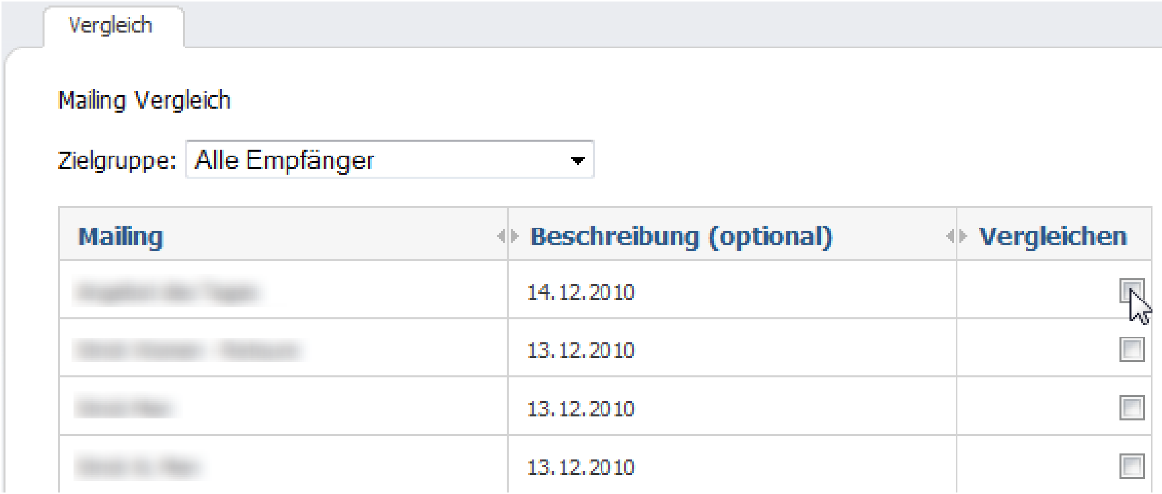


Abb. 5.8: Markieren Sie die zu vergleichenden Mailings.

3. In der rechten Seite finden Sie in der Spalte **Vergleichen** zu jedem Mailing je ein Kontrollkästchen. Wählen Sie durch einen Klick auf die entsprechenden Kontrollkästchen jene Mailings aus, die Sie zu einem Vergleich heranziehen möchten. Anschließend klicken Sie auf die Schaltfläche **Vergleichen**.
4. Nach einigen Augenblicken zeigt Ihnen der OpenEMM eine Aufstellung, aufgeteilt in die Spalten **Empfänger**, **Klicks**, **Geöffnet**, **Bounces** und **Abmeldungen**. Über die Schaltfläche Zurück können Sie wieder einen Schritt zurück gehen und eine neue Auswahl treffen.

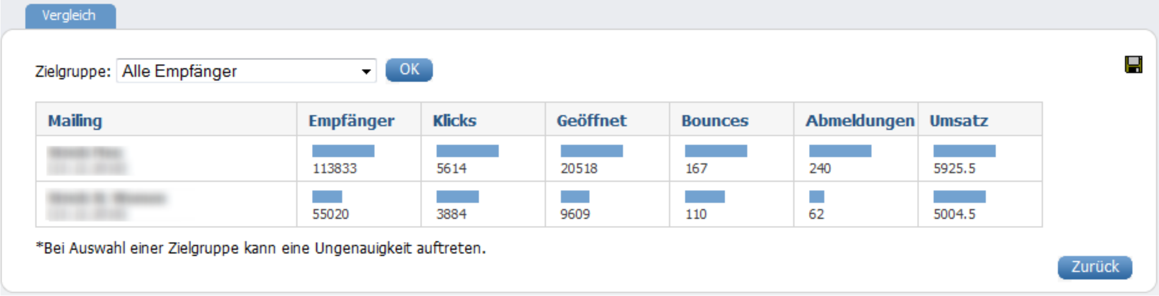


Abb. 5.9: Eine klar gegliederte Darstellung der statistischen Informationen.

5. Eine weitere Verfeinerung der statistischen Abfrage erlaubt die Auswahl von Zielgruppen. Dazu brauchen Sie nur aus der Auswahlliste **Zielgruppe** den entsprechenden Eintrag zu wählen, und mit einem Klick auf **OK** zu bestätigen.

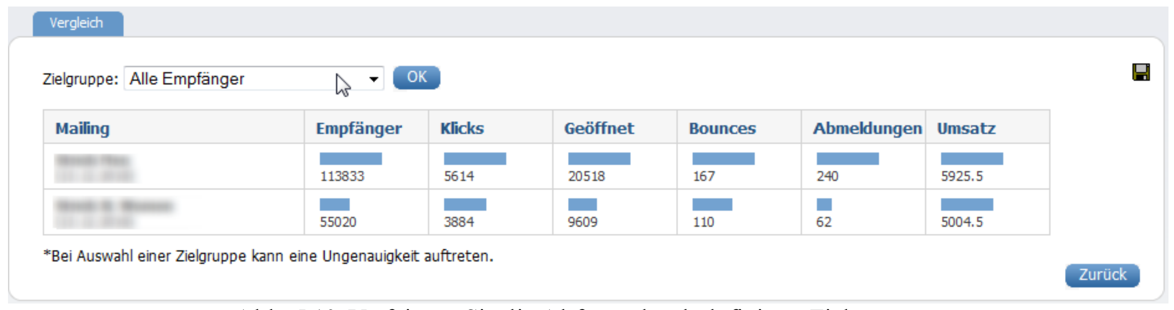


Abb. 5.10: Verfeinern Sie die Abfrage durch definierte Zielgruppen.

5.4 Domain-Statistik

Schließlich haben Sie noch die Option, alle Empfänger nach der Domain der E-Mail-Adresse aufzuschlüsseln. Es kann durchaus interessant sein festzustellen, wie viele Ihrer Kunden zum Beispiel eine T-Online-, GMX- oder AOL-Adresse haben. Oder ob sich viele Firmen-Adressen wie etwa von Siemens oder BMW darunter befinden. Vielleicht macht es Sinn, an eine solche Gruppe ein besonderes Mailing zu richten.

Eine E-Mail-Adresse hat immer dasselbe Format: *name@domain.de*. Die Domain-Übersicht schneidet den ersten Teil der Adresse bis zum @-Zeichen ab. Übrig bleibt die Domain. Der OpenEMM zählt, wie viele Empfänger eine bestimmte Domain haben und zeigt die Summen sortiert nach Domains an.

1. Sie rufen die Funktion über die Schaltfläche Statistik der Navigationsleiste und den Menüpunkt Domainübersicht auf.
2. Über zwei Auswahllisten können Sie die Empfänger auf bestimmte Mailing-Listen und/oder Zielgruppen einschränken.

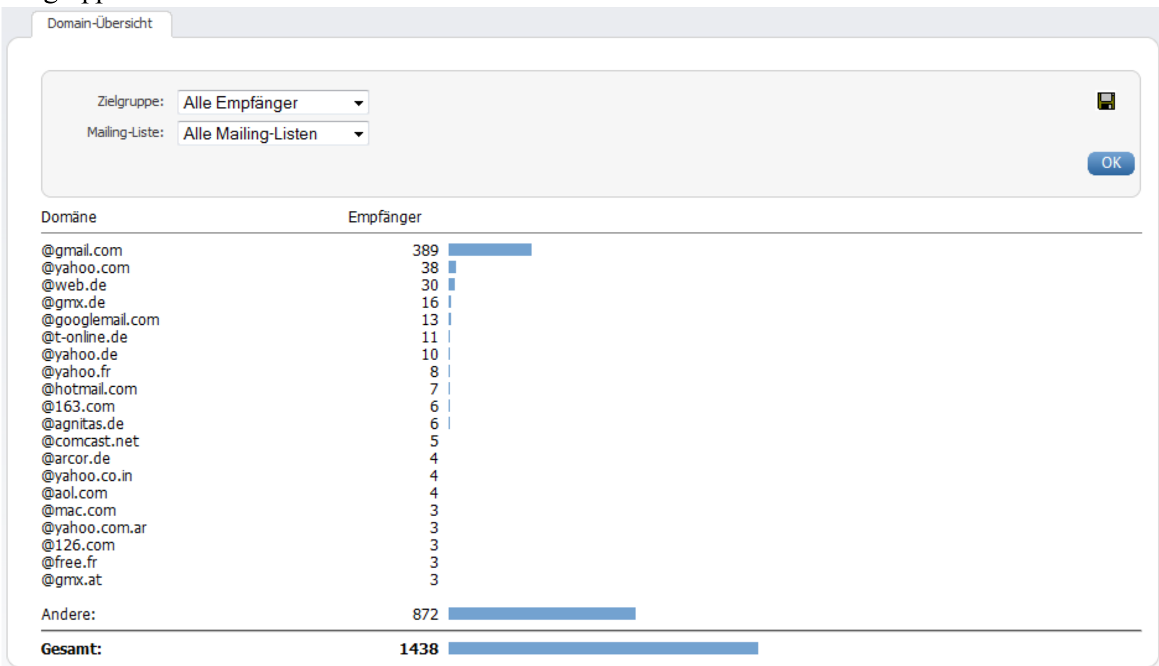


Abb. 5.11: Die Übersicht zeigt, welche Domains Ihre Empfänger für E-Mails nutzen.

5.5 IP-Statistik

Über die IP-Statistik stellen Sie fest, über welche IP-Adressen sich Anwender für eine Mailing-Liste angemeldet haben. Der OpenEMM zeigt die 20 häufigsten IP-Adressen an. Die Statistik dient dazu, Betrügereien aufzudecken. So gibt es Gewinnspielagenturen, die ihre zahlenden Mitglieder wahllos bei allen erdenklichen Verlosungen und Aktionen anmelden. Da die Mitglieder an der einzelnen Aktion gar kein Interesse haben, sind die E-Mail-Adressdaten weitgehend wertlos.

Oft kommen bei der Anmeldung sogar gefälschte E-Mail-Adressen zum Einsatz; die ankommenden E-Mails werden niemals abgerufen. Da es recht einfach ist, verschiedene E-Mail-Domains zu generieren, reicht die E-Mail-Adresse nicht als Kriterium aus, um einen solchen Betrug aufzudecken. Meistens verfügt der Gewinnspielanbieter aber nur über eine IP-Adresse, so



dass eine Häufung hier auf Missbrauch hindeutet.

Die Spalte IP-Adresse zeigt die entsprechende Adresse an. In der Spalte Empfänger listet das System auf, wie viele Kunden sich über diese Adresse angemeldet haben. Über mehrere Auswahllisten schränken Sie die Basis der Statistik ein:

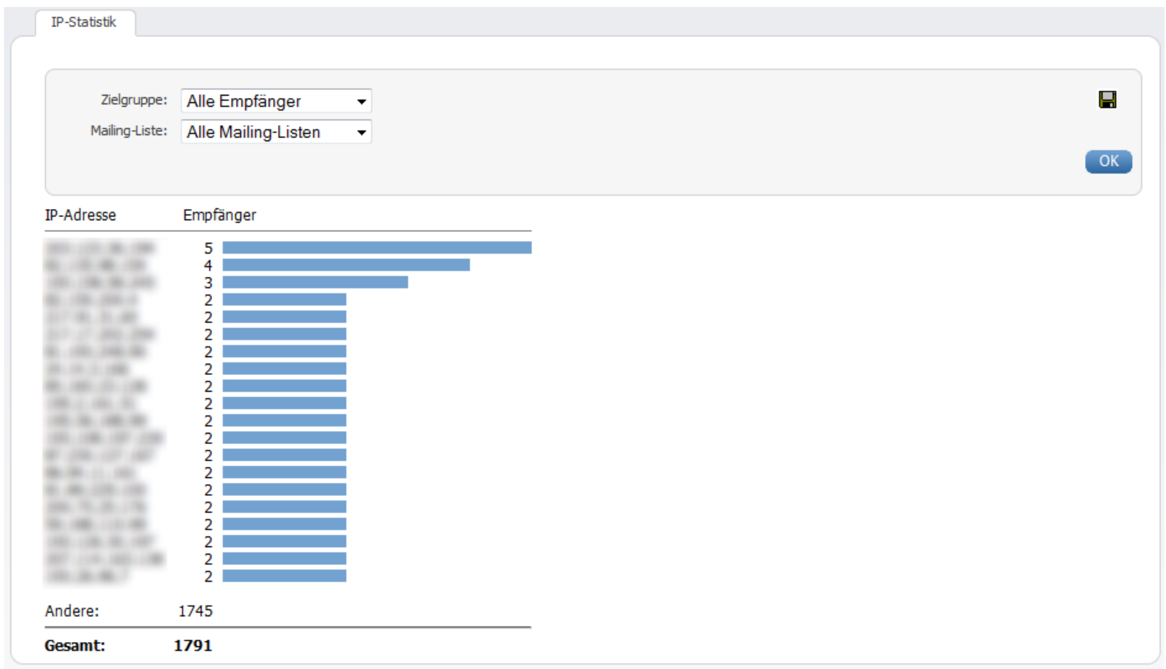


Abb. 5.12: Die IP-Statistik zeigt, über welche IP-Adressen sich die Empfänger in Ihrer Datenbank angemeldet haben.

1. Über die Auswahlliste Zielgruppe selektieren Sie die Mitglieder der ausgewählten Zielgruppe.
2. Die Auswahlliste Mailing-Liste beschränkt die Statistik auf die Abonnenten dieser Liste. Beide Kriterien lassen sich auch kombinieren.
3. Abschließend berechnet der OpenEMM die statistischen Daten nach einem Klick auf die Schaltfläche OK neu.

5.6 Empfänger-Statistik

Der Bereich Empfänger-Statistik präsentiert Ihnen alle Datenbewegungen als Gesamtabfrage, die sich seit dem ersten Versand Ihrer Newsletter ergeben haben. Sie können dabei die Abfragen nach vorher definierten Zielgruppen oder anhand von Mailing-Listen genauer eingrenzen.

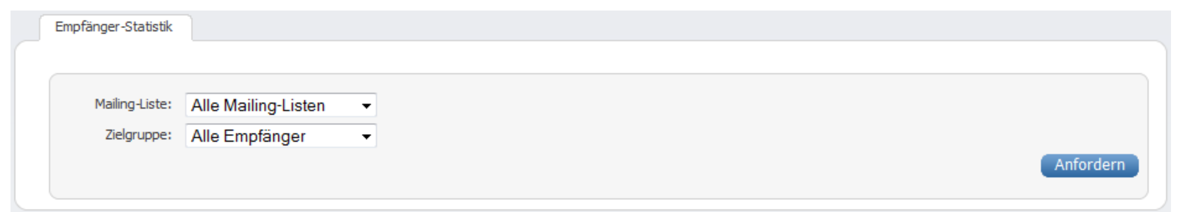


Abb. 5.13: Wählen Sie aus zu welcher Empfängergruppe und für welchen Zeitraum Sie gerne statistische Daten sehen wollen.

Die Auswahl wird mit Auswahllisten getroffen. Nach einem Klick auf die Schaltfläche Anfordern

sehen Sie eine Gesamtstatistik. Diese ist in die zwei Bereiche Empfänder-Status und Empfänger-Mailtype aufgeteilt, unter denen Sie jeweils eine exakte grafische Auswertung erhalten, welche statistischen Veränderungen sich seit Ihrem ersten Mailversand ergeben haben.

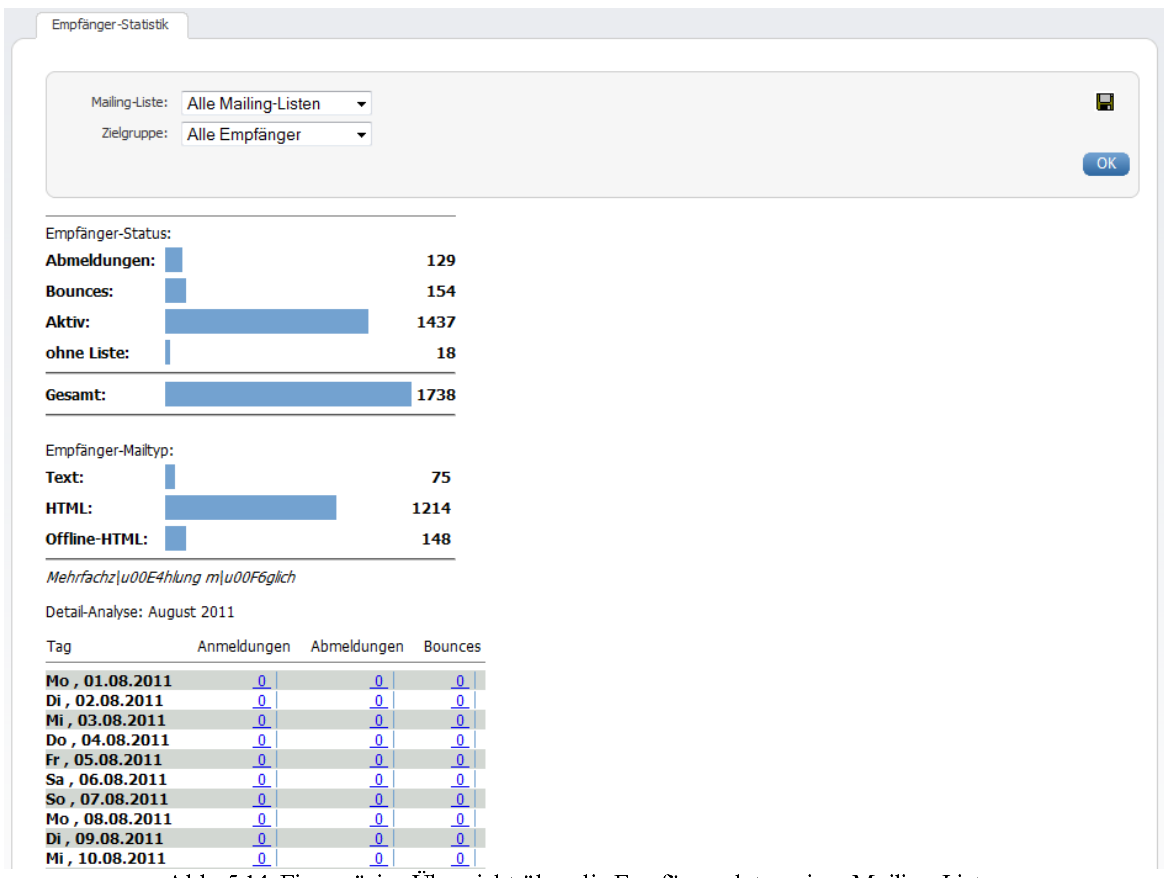


Abb. 5.14: Eine präzise Übersicht über die Empfängerdaten einer Mailing-Liste.

Feld	**Bedeutung**
Abmeldungen	Die Gesamtzahl der Empfänger, die sich während der Mailing-Periode abgemeldet haben.
Bounces	Die Gesamtzahl aller unzustellbaren E-Mails, z. B. wegen ungültigen E-Mail-Adressen.
Aktiv	Die aktuelle Gesamtzahl von allen aktiven Empfängern.
ohne Liste	Die Anzahl der Empfänger, die auf keiner Mailing-Liste stehen.
Gesamt	Die Gesamtzahl aller Empfänger seit dem ersten Mailing.

Die zweite Überschrift Empfänger-Mailtyp zeigt die Verteilung der Empfänger nach dem Format der Mails, die sie erhalten. Die Gesamtzahl der Empfänger, die Text-, HTML- und Offline-HTML-Mails erhalten ist hier dargestellt.



5.6.1 Detailgenaue Empfänger-Statistik

Die innovativen Statistikfunktionen des OpenEMM erlauben eine detaillierte Übersicht, durch die sich der aktuelle Status einzelner (oder auch einer Gruppe von) Empfänger schnell und bequem einsehen lässt. Der Zweck dieses Features hat folgenden Hintergrund: Das Internet ist ein schnelles Medium, es ändert sich tagtäglich. Ebenso ist es mit E-Mail-Adressen. Da sich die Adressbestände oftmals – und ganz besonders nach einem Versand – ändern, ist es wichtig, diese Veränderungen festzuhalten.

Die detailgenaue Statistikfunktion erfasst tagesaktuell alle An- und Abmeldungen und gibt die Bounces wieder, d. h. die unzustellbaren Mails. Damit lässt sich nicht nur der Erfolg einer Mailing-Aktion bewerten, sondern auch die Qualität der Adressbestände überwachen. Das Zeitfenster für den Beobachtungszeitraum kann darüber hinaus individuell angepasst werden.

Um sich genauer über die Veränderungen zu orientieren, wählen Sie einen Zeitpunkt aus der Liste im Bereich Detail-Analyse und klicken Sie auf eine der Zahlen.

Detail-Analyse: August 2011

Tag	Anmeldungen	Abmeldungen	Bounces
Mo , 01.08.2011	0	0	0
Di , 02.08.2011	0	0	0
Mi , 03.08.2011	0	0	0
Do , 04.08.2011	0	0	0
Fr , 05.08.2011	0	0	0

Abb. 5.15: Mit einem Klick auf die Zahl hinter dem Datum erhalten Sie weitere Informationen.

Sie werden nun in die Empfängerdatenbank geführt, die all jene Newsletter-Empfänger aufzeigt, deren Status sich zu dem von Ihnen ausgewählten Zeitpunkt änderte.

Mit einem Klick auf die E-Mail-Adresse bzw. auf das Symbol Bearbeiten sehen Sie sich das Profil des jeweiligen Empfängers im Detail an. Hier wird für den einzelnen Empfänger die aktuelle Veränderung in den Mailing-Listen angezeigt:

Es ist allerdings auch möglich, die Abfrage nach Empfängern, bei denen sich der Status änderte, von einer anderen Seite aus zu beginnen: Wenn Sie wissen möchten, bei welchen Empfängern sich an einem bestimmten Tag Änderungen ergaben, rufen Sie sich über die Schaltfläche Empfänger die Übersicht auf. Im Bereich Erweiterte Suche wählen Sie in der ersten Auswahlliste den Eintrag change_date aus.

Als Vergleichsoperator stellen Sie das Gleichheitszeichen ein. Den Vergleichswert im letzten Eingabefeld, also das fragliche Datum, müssen Sie nach dem Schema *JJJJMMTT* eingeben. Der 25. April 2003 ist in diesem Format zum Beispiel *20030425*. Wenn Sie die neue Suchregel mit einem Klick auf Hinzufügen anwenden zeigt die Empfängerliste nur noch Empfänger, die am fraglichen Datum verändert wurden.

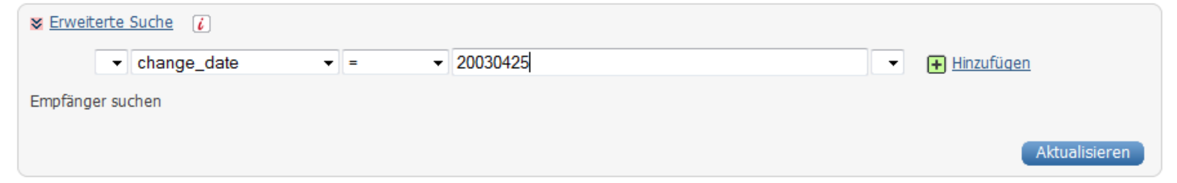


Abb. 5.16: Geben Sie das Abfragedatum nach Jahr, Monat und Tag ein: JJJJMMTT.

5.7 Statistische Daten exportieren

Damit Sie statistische Daten aus dem Newsletter-Versand auch in Ihre Office-Umgebung einbinden und mit Daten aus anderen Aktionen (z. B. Briefversand) kombinieren können, hält der OpenEMM eine Datenexport-Funktion bereit: Sie haben die Möglichkeit, auf bequeme und einfache Weise die Klickdaten aus dem Statistik-Tool des OpenEMM in ein Tabellenkalkulationsprogramm (z. B. Microsoft Excel) zu exportieren.

Der Datenexport erfolgt im so genannten CSV-Format (Comma Separated Values). Dies ist ein einfaches Textformat, das zur Abgrenzung der einzelnen Einträge Kommata verwendet. Das CSV-Format findet beim Datenaustausch zwischen verschiedenen Tabellenkalkulationen und Datenbanken seinen Einsatz. So erlaubt fast jedes Tabellenkalkulationsprogramm Export und Import von CSV-Daten. Dies macht sich auch der OpenEMM zu Nutze.

Der Vorgang ist ausgesprochen einfach zu handhaben: Wenn Sie die statistische Auswertung eines Mailings exportieren möchten, klicken Sie im Seitenreiter Statistik auf das entsprechende Symbol.

Der Export dieser Daten lässt sich nicht nur für die allgemeine Statistik sondern auch auf alle anderen Wochen-, Tages- und Stunden-Statistiken im OpenEMM anwenden (siehe vorhergehendes Kapitel). Mit einem Klick auf das kleine Diskettensymbol öffnet sich ein Download-Dialog des Web-Browsers, der Sie durch den Vorgang führt. Je nach Web-Browser, Version und Betriebssystem kann der Dialog etwas anders aussehen.

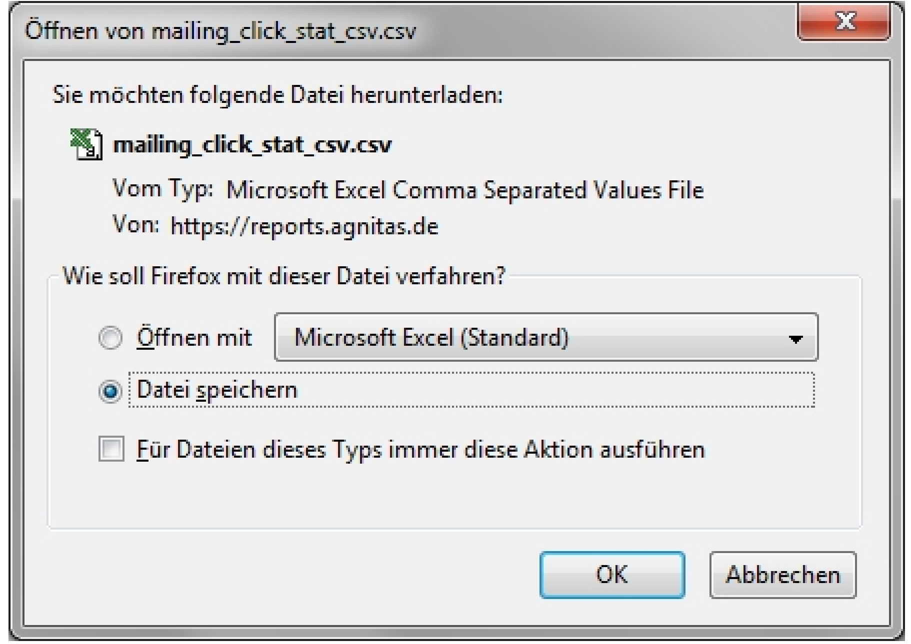
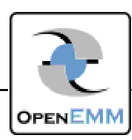


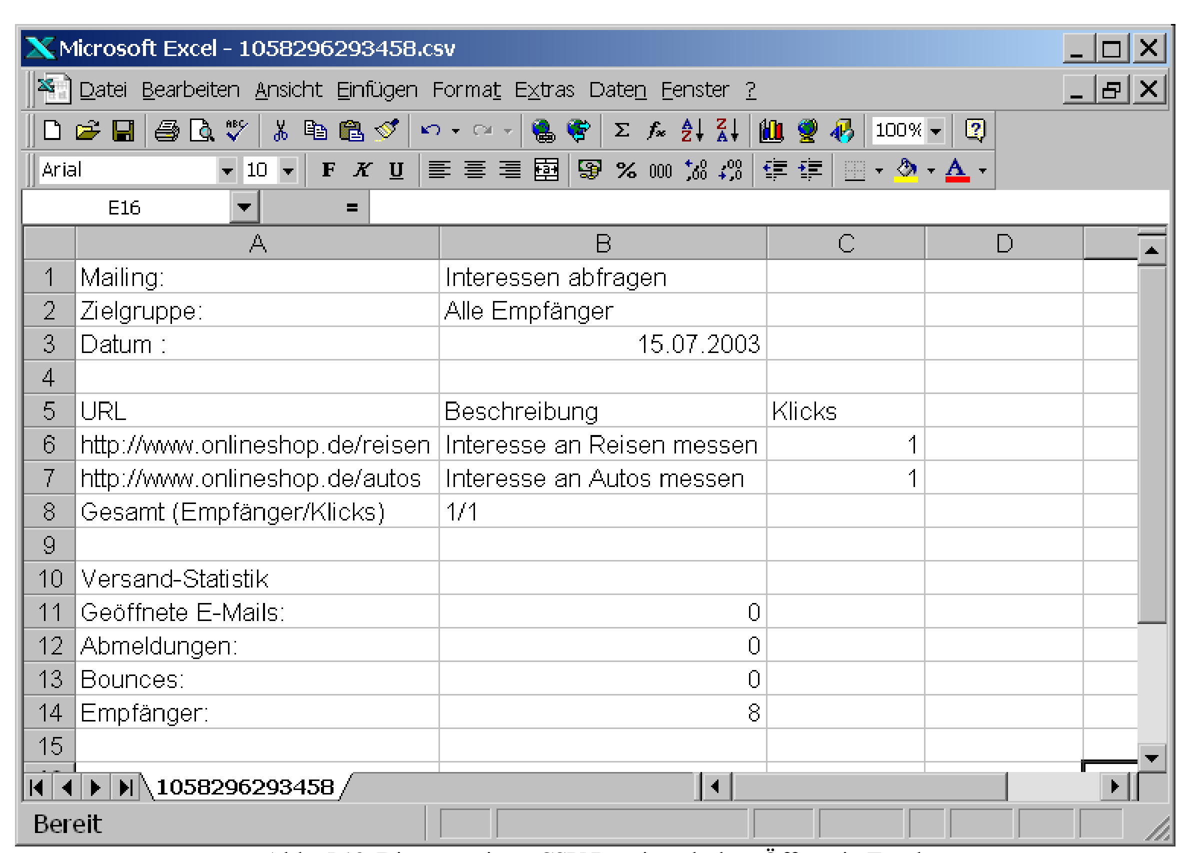
Abb. 5.17: Der Download kann beginnen.



Wie bei jedem anderen Download auch, leiten Sie mit der Schaltfläche Speichern den Download-Vorgang ein. Sie wählen ein Verzeichnis auf der Festplatte aus, in dem Sie CSV-Datei ablegen lassen. Der Umweg über eine Datei auf der Festplatte ist sicherer. Denn der Direktimport mit der Schaltfläche Öffnen funktioniert nicht bei allen Excel- und Browser-Versionen.

Bitte beachten Sie: Je nach Browser-Einstellung kann vor dem Download-Dialog eine Sicherheitsabfrage auftauchen, die Sie vor möglichen Gefahren beim Download warnt und fragt, ob Sie den Vorgang weiterführen möchten. Sie können diese Sicherheitsfrage mit Klick auf die Schaltfläche Ja beantworten.

Nach Abschluss des Downloads öffnen Sie die CSV-Datei mit Ihrem Tabellenkalkulationsprogramm, im Beispiel Excel. Die Statistikdaten sind schon in die einzelnen Spalten bzw. Zellen eingetragen und können so zur Dokumentation Ihrer Marketing-Aktivitäten zu individuellen Übersichten weiterbearbeitet werden.



	A	B	C	D
1	Mailing:	Interessen abfragen		
2	Zielgruppe:	Alle Empfänger		
3	Datum :	15.07.2003		
4				
5	URL	Beschreibung	Klicks	
6	http://www.onlineshop.de/reisen	Interesse an Reisen messen	1	
7	http://www.onlineshop.de/autos	Interesse an Autos messen	1	
8	Gesamt (Empfänger/Klicks)	1/1		
9				
10	Versand-Statistik			
11	Geöffnete E-Mails:	0		
12	Abmeldungen:	0		
13	Bounces:	0		
14	Empfänger:	8		
15				

Abb. 5.18: Die exportierte CSV-Datei nach dem Öffnen in Excel.

6 Zielgruppen - dynamische Filter

Inhalt dieses Kapitels

- Sie erzeugen und verwalten neue Zielgruppen.
- Sie lernen kombinierte Suchregeln mit Klammern kennen.



6.1 Was ist eine Zielgruppe?

Mit einer Zielgruppe selektieren Sie wie bei der Suchfunktion (siehe Kapitel " Empfänger suchen") bestimmte Empfänger. Zunächst definieren Sie die Suchregeln für die Zielgruppe. Dann speichern Sie diese Definition unter einem aussagekräftigen Namen.

Eine Zielgruppe ist also keine feste Markierung einzelner Empfänger, sondern sozusagen ein Filter aus selbst definierten Suchregeln. Wenn Sie einen neuen Empfänger in die Datenbank aufnehmen, gehört er automatisch zu einer Zielgruppe, falls er deren Suchbedingungen erfüllt. Durch die Definition einer Zielgruppe ändern Sie also nichts an der Empfängerdatenbank.

Bei verschiedenen Funktionen verwendet der OpenEMM eine gespeicherte Zielgruppe als Filter für Empfänger. So dürfen Sie etwa die Empfänger einer Mailing-Liste über eine Zielgruppe einschränken. Bei der statistischen Auswertung von Mailings kommen ebenfalls Zielgruppen zum Einsatz. Und das sind nur einige der vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten.

6.2 Zielgruppen anlegen und verwalten

Zur Anlage einer Zielgruppe sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

1. Mit der Schaltfläche Zielgruppen in der Navigationsleiste rufen Sie eine Übersicht aller vorhandenen Zielgruppen auf. Mit dem Unterpunkt Neue Zielgruppe wechseln Sie zum Eingabedialog für eine neu definierte Zielgruppe.
2. Im Eingabefeld Name tragen Sie eine aussagekräftige Bezeichnung ein, bei Beschreibung ein oder zwei Sätze, die den Zweck der Zielgruppe näher erläutern.

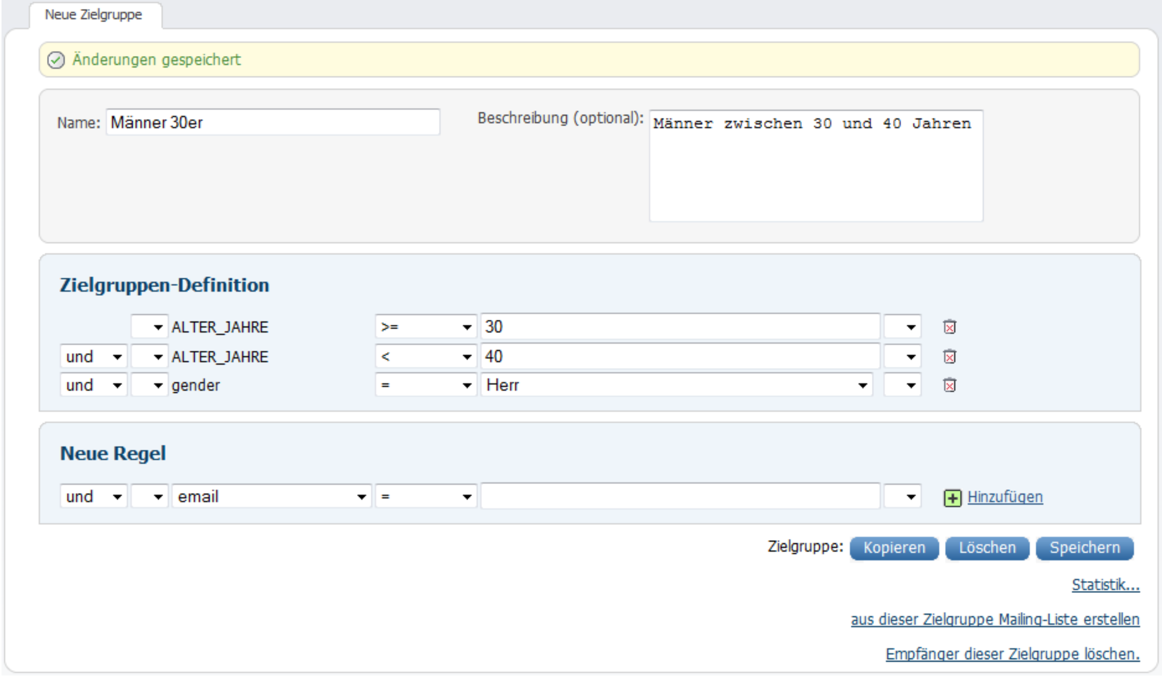


Abb. 6.1: Eine Zielgruppe definieren Sie wie eine Suche in der Empfängerdatenbank.

3. Definieren Sie die einzelnen Suchregeln wie bei der normalen Suche (siehe Kapitel "Suchen nach Feldern"). Dabei stehen einige zusätzliche Vergleichsoperatoren und Klammern zur Verfügung. Details dazu lesen Sie in den nächsten Kapiteln.

4. Mit einem Klick auf die Schaltfläche Speichern übergeben Sie die neue Zielgruppe an den OpenEMM.

Um eine bestehende Zielgruppe zu verändern, rufen Sie den Unterpunkt Übersicht von Zielgruppen auf. Das System zeigt eine Liste aller vorhandenen Zielgruppen. Klicken Sie entweder direkt auf den Namen der Zielgruppe oder aber auf das Symbol Bearbeiten am Ende der jeweiligen Zeile. Um eine Zielgruppe zu löschen, klicken Sie auf das Löschen Symbol.

6.3 Aufbau der Suchregeln

Eine Zielgruppe definieren Sie mit Hilfe von Suchregeln. Eine Suchregel besteht aus einem Feldnamen in der Empfängerdatenbank, einem Vergleichsoperator und einem Vergleichswert. Die Suchregel GENDER = *1* filtert zum Beispiel alle Empfängerinnen heraus (*0* = männlich, *1* = weiblich, *2* = unbekannt). Wie das funktioniert, lesen Sie ausführlich in Kapitel "Suchen nach Feldern". Die nachfolgende Tabelle listet die erlaubten Vergleichsoperatoren auf:

Vergleichsoperator	**Bedeutung**
=	Der Feldinhalt ist mit dem Vergleichswert identisch. Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben. **Bitte beachten Sie:** Bei der Benutzung des Gleichheitsoperators muss der Vergleichswert dem vorhandenen Feldinhalt exakt entsprechen. Groß- und Kleinschreibung werden aber nicht unterschieden: *Axel* ist identisch mit *axel*.
<>	Feldinhalt und Vergleichswert sind verschieden (ungleich). Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben.
>	Der Feldinhalt ist größer als der Vergleichswert. Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben. Bei Text gilt die alphabetische Reihenfolge, *b* ist also größer als *a*.
<	Der Feldinhalt ist kleiner als der Vergleichswert. Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben. Bei Text gilt die alphabetische Reihenfolge, *a* ist also kleiner als *b*.
MOD	Modulo-Operator, Erklärung siehe Kapitel "List-Splits mit MOD"
IS	Inhaltsprüfung, Erklärung siehe Kapitel "IS und NULL oder NOT NULL"
LIKE	Der Feldinhalt entspricht einem Vergleichstext mit Wildcards (siehe Kapitel "Auswahlliste für Vergleichsoperatoren").
NOT LIKE	Der Feldinhalt entspricht nicht dem Vergleichstext mit Wildcards (siehe Kapitel "Auswahlliste für Vergleichsoperatoren").
<=	Der Feldinhalt ist kleiner als der Vergleichswert oder gleich. Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben. Bei Text gilt die alphabetische Reihenfolge, *b* ist also größer als *a*.
>=	Der Feldinhalt ist größer als der Vergleichswert oder gleich. Als Vergleichswert dürfen Sie eine Zahl oder einen Text angeben. Bei Text gilt die alphabetische Reihenfolge, *a* ist also kleiner als *b*.

Der OpenEMM verwendet eine Reihe vordefinierter Felder für die Empfängerdatenbank. Auf diese internen Felder und selbst definierten Felder (siehe Kapitel "Empfängerprofil erweitern")



greifen Sie in einer Suchregel zu. Die folgende Tabelle listet alle internen Felder auf, die bei Suchregeln in Zielgruppen erlaubt sind.

Internes Feld	Bedeutung
CREATION_DATE	Das Datum, an dem der Empfänger in die Datenbank eingetragen wurde.
CUSTOMER_ID	Die Kundennummer vergibt der OpenEMM automatisch für jeden neu angelegten Empfänger. Diese ID ist einmalig im System; ein bestimmter Empfänger ist eindeutig über die CUSTOMER_ID zu identifizieren.
DATASOURCE_ID	Kennziffer der Datenquelle, aus der die Empfängerdaten importiert wurden. Beim Einlesen von CSV-Daten über die Importfunktion weist der OpenEMM jedem Empfängerprofil automatisch eine ID zu (siehe Kapitel "Importfunktion für Empfängerdaten").
EMAIL	E-Mail-Adresse des Empfängers
FIRSTNAME	Vorname des Empfängers
GENDER	Geschlecht des Empfängers. Der OpenEMM verwendet Zahlen zur Kennzeichnung des Geschlechts: Eine *0* steht für männlich, eine *1* steht für weiblich. Mit der Ziffer *2* sind alle Empfänger markiert, bei denen kein Geschlecht festgelegt wurde.
LASTNAME	Nachname des Empfängers
MAILTYPE	Der Mail-Typ, den der Empfänger wünscht. Eine *0* steht für Text, eine *1* für HTML, eine *2* für Offline-HTML.
CHANGE_DATE	Das Datum der letzten Änderung am Empfängerprofil.
TITLE	Titel des Empfängers (*Dr.* etc.)

6.3.1 List-Splits mit MOD

In manchen Fällen ist es sinnvoll, nur einen Bruchteil der Empfänger für eine Zielgruppe zu selektieren. Sie könnten beispielsweise den Erfolg einer Mailing-Aktion erst einmal mit einem Zehntel der fraglichen Kunden ausprobieren. Der OpenEMM nennt eine solche Auswahl List-Split. Dafür nutzt das System die Kundennummern (Feld CUSTOMER_ID) in Verbindung mit dem Operator MOD (Modulo-Funktion). Die Kundennummer weist der OpenEMM automatisch jedem neuen Eintrag in der Empfängerdatenbank zufällig zu. Es handelt sich also nicht um laufende Nummern, sondern um statistisch gleich verteilte Zahlen (für praktische Anwendungen).

Die Modulo-Funktion ist Ihnen vielleicht aus dem Mathematikunterricht noch bekannt. Sie liefert den Restwert, der bei einer Division durch eine ganze Zahl entsteht. Ein Beispiel: 87 MOD 10 liefert als Ergebnis 7. Dazu teilen Sie zunächst 87 durch 10, ohne Nachkommastellen ergibt das 8. 87 minus 80 (8 mal 10) ergibt einen Rest von 7.

Der MOD-Operator des OpenEMM selektiert nun die Empfänger, deren Modulo-Restwert der Vorgabe entspricht. Wenn Sie im letzten Feld der Suchregel eine 5 eintragen, so wählen Sie damit alle Kundennummern aus, deren Modulo-Wert 5 ist. Anders gesagt: Sie wählen damit ein Fünftel der gesamten Adressen aus. Mit dem Wert 10 ergibt sich ein Zehntel, mit 3 ein Drittel. Sie können aber auch nur ein Tausendstel aller Adressen markieren (Wert 1000).

Ein großer Vorteil dieser MOD-Methode ist die Wiederholbarkeit des Ergebnisses. Immer wenn

Sie eine MOD-Regel auf die Empfängerdatenbank anwenden, filtert der OpenEMM dieselben Empfänger heraus. Denn die Kundennummer der Empfänger verändert sich nicht. Das ist wichtig, wenn Sie ein mehrstufiges Mailing planen, bei dem die Zielgruppe mehrere E-Mails erhalten soll.

Das folgende Beispiel zeigt die Eingabe mit einem Modulo-Wert von 5:

1. Rufen Sie in der Navigationsleiste Zielgruppen und dann Neue Zielgruppe auf. Rechts erscheint der Eingabedialog für eine neue Zielgruppe.
2. Tragen Sie Name und Beschreibung ein. Geben Sie am besten schon beim Namen an, dass eine MOD-Funktion zum Einsatz kommt. So finden Sie später die Zielgruppe leichter.
3. Unter Neue Regel stellen Sie in der zweiten Auswahlliste das Feld CUSTOMER_ID ein. Das ist die Kundennummer, die der OpenEMM automatisch jedem neuen Empfänger zuteilt. In der Auswahlliste für den Vergleichsoperator stellen Sie auf MOD ein.
4. Tragen Sie nun im Eingabefeld für den Vergleichswert die Zahl *5* ein. Schließen Sie die Regel mit einem Klick auf die Schaltfläche Hinzufügen ab.

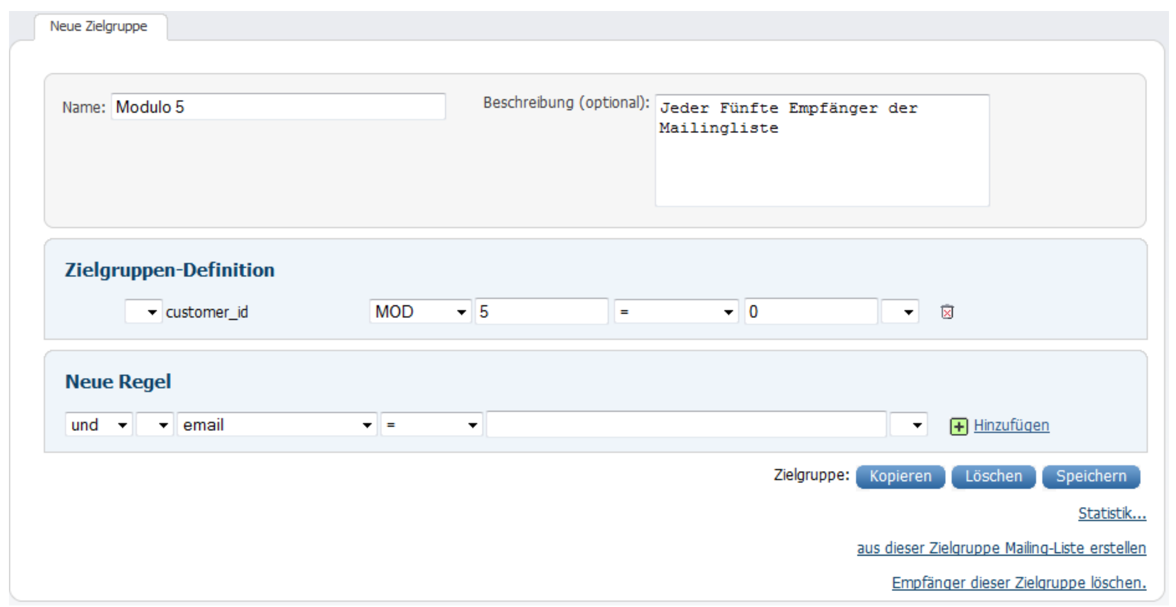


Abb. 6.2: So legen Sie eine Modulo-Regel mit dem Faktor 5 an.

5. Jetzt zeigt das System die bestehende Suchregel unter Zielgruppen-Definition an. Hinter dem Modulo-Wert ist nun eine weitere Auswahlliste für einen Vergleichsoperator eingeblendet, gefolgt von einem Eingabefeld. Der erste Teil der Suchregel bildet den Restwert. Im letzten Eingabefeld legen Sie fest, welcher Restwert selektiert werden soll. Um ein Fünftel der Empfänger zu selektieren ist die Vorgabe = *0* ausreichend. Damit erfassen Sie alle Empfänger, deren CUSTOMER_ID glatt durch 5 teilbar ist.
Mit einem Zahlenwert von *4* erfassen Sie ebenfalls ein Fünftel. Allerdings sind es nur die Empfänger mit einem Restwert von 4. Mit dieser Methode sprechen Sie also jeweils ein "anderes" Fünftel der Zielgruppe an.

6.3.2 IS und NULL oder NOT NULL

Für den Operator IS gibt es zwei besondere Vergleichswerte: NULL und NOT NULL. Diese sind nur für besondere Datenbankoperationen interessant. Denn die Empfängerdatenbank macht einen Unterschied zwischen einem leeren, unbenutzten Textfeld, und einem Textfeld, das eine leere



Zeichenkette (Zeichenkette der Länge 0, symbolisch "") enthält. Analog dazu findet NOT NULL die Felder, die eine (leere) Zeichenkette enthalten.

Die Regel LASTNAME IS NULL filtert beispielsweise nur die Empfänger heraus, bei denen der Nachname fehlt. LASTNAME = *""* erfasst im Gegensatz dazu die Empfänger, bei denen der Nachname einmal vorhanden war, aber dann gelöscht oder durch eine leere Zeichenkette ersetzt wurde.

Das System funktioniert auch mit numerischen Feldern. Den Zahlenwert 0 in einem Feld bewertet die Datenbank anders als eine leere Zeichenkette. SCHUHGROESSE = *0* findet zum Beispiel nur die Empfänger, in deren Profil das Feld SCHUHGROESSE tatsächlich den Wert *0* hat. SCHUHGROESSE IS NULL findet dagegen die Empfänger, bei denen das Feld noch nie benutzt wurde.

6.3.3 Datumsfunktionen

Ein Feld im Benutzerprofil kann auch ein Datum aufnehmen. Speziell für den Umgang mit solchen Datumsangaben stellt der OpenEMM besondere Funktionen bereit. Das folgende Beispiel erzeugt eine Zielgruppe für alle Empfänger, die an einem bestimmten Tag Geburtstag haben.

1. Rufen Sie in der Navigationsleiste Zielgruppen und dann Neue Zielgruppe auf. Rechts erscheint der Eingabedialog für eine neue Zielgruppe. Tragen Sie Name und Beschreibung ein.
2. Wählen Sie in der zweiten Auswahlliste das Geburtstagsfeld aus.
 Achtung: Dieses Feld gibt es standardmäßig nicht, Sie müssen es zunächst selbst anlegen (und natürlich jeweils das Geburtsdatum eintragen). Mehr über selbst definierte Felder finden Sie in Kapitel "Empfängerprofil erweitern". Als Vergleichsoperator belassen Sie das Gleichheitszeichen.
3. Für das aktuelle Datum unterstützt der OpenEMM ein besonderes Schlüsselwort, *now()*. Wenn das System die Regel bearbeitet, so ersetzt es das Schlüsselwort durch das Tagesdatum. Tragen Sie also in das Eingabefeld für den Vergleichswert *now()* ein. Schließen Sie die Eingabe mit einem Klick auf die Schaltfläche Hinzufügen ab.

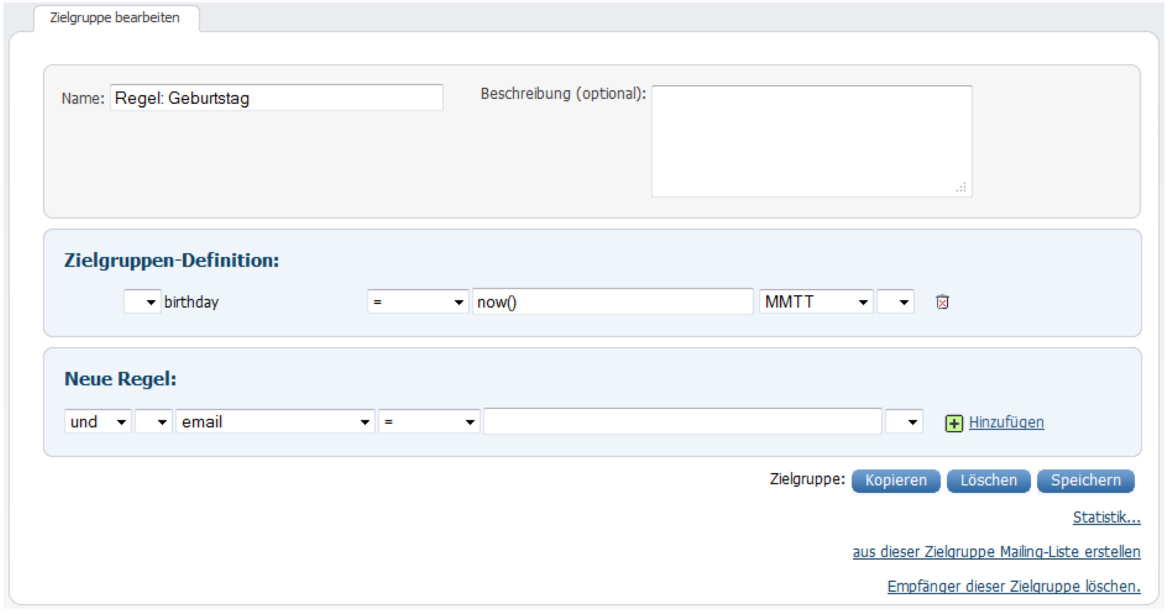


Abb. 6.3: Das Schlüsselwort now() steht für das aktuelle Tagesdatum.

4. Nun erscheint die neue Suchregel unter Zielgruppen-Definition. Hinter dem Vergleichswerte (im Beispiel *now()*) sehen Sie nun eine weitere Auswahlliste für das Datumsformat. JJJJMMTT steht für Jahr, Monat und Tag. Das System vergleicht also das gesamte Datum inklusive Jahreszahl. Für den Geburtstag ist das nicht wirklich sinnvoll, denn es ist recht unwahrscheinlich, dass ein Neugeborener noch am selben Tag schon mit E-Mail-Adresse in Ihrer Datenbank steht. Stattdessen wollen Sie die Geburtstagskinder aller Jahre finden. Stellen Sie deshalb in der Auswahlliste MMTT ein. Damit vergleicht das System nur Monat und Tag, nicht aber die Jahreszahl.
5. Schließen Sie die Eingabe mit einem Klick auf die Schaltfläche Speichern ab.

Im obigen Beispiel wurde eine Zielgruppe von Empfängern definiert, die heute Geburtstag haben. Doch manchmal ist es sinnvoll, eine Zielgruppe zu erzeugen mit einem Vergleichswert, der sich nicht auf das aktuelle Datum, sondern einen Termin in der Zukunft oder Vergangenheit bezieht. Um diesen Fall anschaulicher zu machen, nachfolgend ein Beispiel für eine Zielgruppe aller Empfänger, die gestern im OpenEMM angelegt wurden:

1. Das Datum, zu dem ein Empfängerprofil im OpenEMM angelegt wurde, ist im Feld creation_date abgelegt. Wählen Sie dieses Feld in der Auswahlliste wie im obigen Beispiel aus. Als Vergleichsoperator verwenden Sie wieder das Gleichheitszeichen.
2. Jetzt müssen Sie einen Ausdruck angeben, der dem OpenEMM anzeigt, dass es nicht um das aktuelle Datum, sondern um ein vergangenes Datum, das einen Tag zurückliegt, geht. Dies geschieht ganz einfach mit dem Ausdruck *date_sub(now(), interval 1 day)*, d.h. Aktuelles Datum minus 1. Gespeichert wird wieder mit einem Klick auf die Schaltfläche Hinzufügen.
3. Im nächsten Schritt geht es weiter wie im obigen Beispiel mit Schritt 4.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie eine Zielgruppe anlegen möchten, die ein Datum verwendet, das weiter als zwei Tage in der Vergangenheit liegt, müssen Sie ein leicht verändertes Schlüsselwort in den OpenEMM eingeben. Z.B. gilt für zwei Tage in der Vergangenheit *date_sub(now(), interval 2 day)*, drei Tage *date_sub(now(), interval 3 day)* und so weiter. Wie Sie sehen ist das Schema *date_sub(now(), interval <n> day)*, wobei *<n>* durch die Anzahl an Tagen ersetzt wird. Wenn Sie auf ein Datum verweisen, das exakt einen Tag, eine Woche, einen Monat oder ein Jahr in der Vergangenheit liegt, kann ein anderes Schema genutzt werden. Dieses sieht so aus: *date_sub(now() , interval <n> <expr>)* . Mit den folgenden Werten: *DAY*, *WEEK*, *MONTH*, *YEAR*.

Wenn Sie auf ein Datum in der Zukunft verweisen wollen, ist das Schlüsselwort ähnlich. Der einzige Unterschied ist, dass die Vorsilbe *sub* zu *add* verändert werden muss. Das Schlüsselwort für morgen ist zum Beispiel *date_add(now(), interval 1 day)*, der Ausdruck für zehn Tage in der Zukunft *date_add(now(), interval 10 day)*.

Für weitere Informationen sehen Sie bitte in die MySQL-Anleitung (MySQL ist die Datenbank, die OpenEMM nutzt.).

6.4 Kombinierte Suchregeln mit Klammern

Im vielen Fällen genügt eine einzige Suchregel (Feld - Operator - Vergleichwert) nicht für die Definition einer Zielgruppe. Deshalb dürfen Sie mehrere Suchregeln angeben und wie bei der normalen Suche mit den Operatoren UND und ODER verknüpfen. Zusätzlich sind bei der Zielgruppendefinition auch Klammern erlaubt.



Gerade die Klammern erlauben sehr komplexe Zielgruppen. Die Regeln für die Bearbeitung der Klammern richten sich nach der Mathematik: **Der Klammerinhalt wird zuerst verarbeitet.** Auch eine mehrfache Verschachtelung von Klammern ist erlaubt – allerdings wird die Zielgruppendefinition dann schnell unübersichtlich.

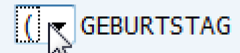


Abb. 6.4: Mit Klammern gruppieren Sie Suchregeln und steuern so die Reihenfolge der Verarbeitung.

Stellen Sie sich etwa vor, in Ihrer Empfängerdatenbank gibt es eine Reihe von zusätzlichen Feldern, die die Interessen der Empfänger beschreiben (INTERESSE_AUTOS, INTERESSE_REISEN etc.). Eine 0 bedeutet kein Interesse, eine 1 Interesse. Nun wollen Sie eine E-Mail mit Bildern an zwei dieser Interessengruppen versenden. Dafür müssen die E-Mails das HTML-Format verwenden (siehe Kapitel "Mailings - Newsletter versenden"). Dazu sind folgende Suchregeln erforderlich: (INTERESSE_AUTO = *1* UND INTERESSE_REISEN = *1*) UND (MAILTYPE = *1* ODER MAILTYPE = *2*). Damit enthält die Zielgruppe alle Empfänger, bei denen die Felder INTERESSE_AUTO und INTERESSE_REISEN markiert sind und die als Mailformat wahlweise HTML (1) oder Offline-HTML (2) wünschen.

Am einfachsten funktioniert die Definition einer Zielgruppe, wenn Sie sich vorab die nötigen Regeln und eventuell die Klammersetzung auf einem Blatt Papier notieren. Um die Suchregeln aus dem Beispiel einzugeben sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

1. Rufen Sie, wie in Kapitel " Zielgruppen anlegen und verwalten" beschrieben, den Eingabedialog für eine neue Zielgruppe auf und tragen Sie Name und Beschreibung ein.
2. In der Eingabezeile für die Suchregeln wählen Sie in der ersten Auswahlliste die öffnende Klammer (aus. Als Feld stellen Sie in der nächsten Auswahlliste INTERESSE_AUTO ein, als Vergleichoperator = und als Vergleichswert tippen Sie *1* ein. Schließen Sie die Suchregel mit Hinzufügen ab.
3. Vor der zweiten Suchregel erscheint eine zusätzliche Auswahlliste, mit der Sie den Verknüpfungsoperator (UND oder ODER) wählen. Stellen Sie als Operator UND ein. Als Feld wählen Sie INTERESSE_REISEN, als Vergleichsoperator = und als Vergleichswert tippen Sie *1* ein. In der letzten Auswahlliste der Zeile wählen Sie jetzt die schließende Klammer) aus. Schließen Sie die Suchregel mit Hinzufügen ab.
4. Die dritte Suchregel beginnen Sie mit einer UND-Verknüpfung, auf die eine öffnende Klammer (folgt. Als Feld wählen Sie MAILTYPE, als Vergleichoperator = und als Vergleichswert ebenfalls *1* (HTML). Schließen Sie die Suchregel mit Hinzufügen ab.

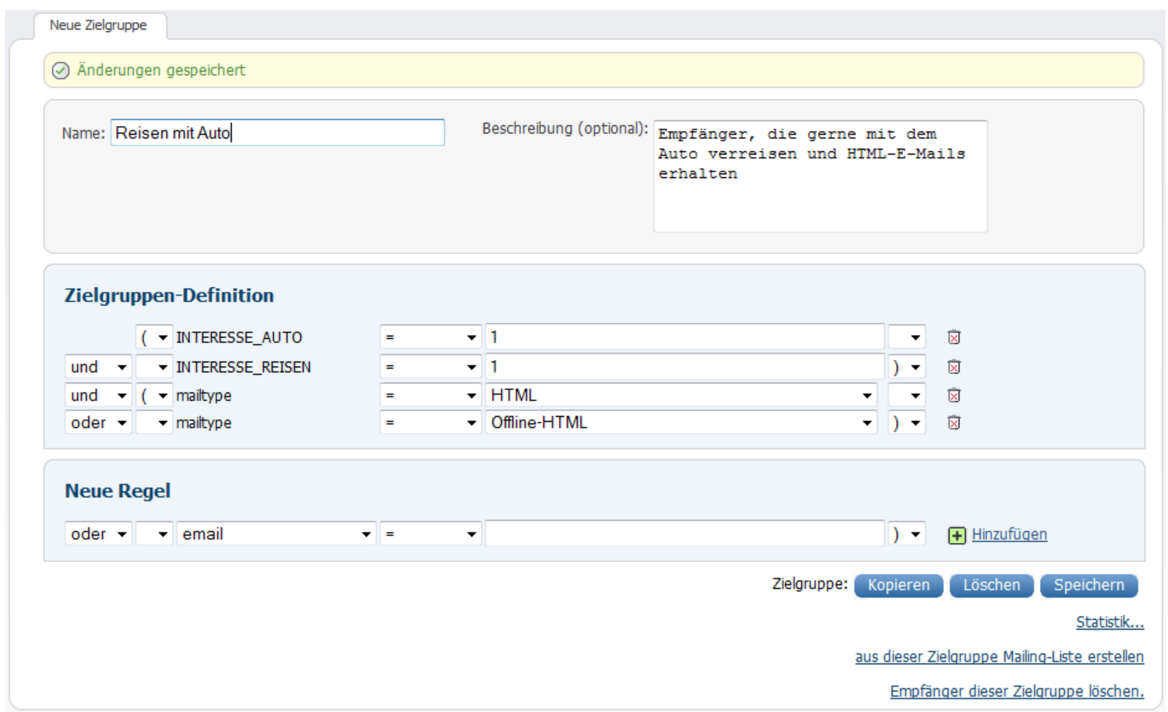


Abb. 6.5: Die dritte Suchregel ist fertig, Sie schließen Sie mit Hinzufügen ab.

5. Die vierte Suchregel beginnt mit der Verknüpfung ODER ohne Klammer. Als Feld wählen Sie erneut MAILTYPE, als Vergleichoperator = und als Vergleichswert diesmal *2* (Offline-HTML). Am Ende folgt wieder ein runde Klammer. Schließen Sie die Suchregel mit Hinzufügen ab.
6. Sind alle vier Suchregeln samt der Klammern eingetippt, schließen Sie die Zielgruppen-Definition mit einem Klick auf die Schaltfläche Speichern ab. Wenn Sie nun in der Navigationsleiste unter Zielgruppen zur Übersicht wechseln, ist dort die neue Zielgruppe aufgelistet.

Bitte beachten Sie: Komplexe Datenbank-Abfragen in einer Zielgruppe können die Verarbeitungszeit deutlich verlängern. Dies kann zu Ladezeiten im Minutenbereich führen.

6.5 Mailing-Liste erzeugen oder Empfänger löschen

Manchmal kann es sinnvoll sein, aus den Empfängern einer Zielgruppe eine neue Mailing-Liste zu machen. Zwar lassen sich alle Operationen auch mit der bestehenden Mailing-Liste und den Zielgruppen erledigen, doch ist der Umgang mit einer Mailing-Liste einfacher. Außerdem führt die Bildung einer Mailing-Liste für komplexe Zielgruppen-Abfragen zu deutlich schnelleren Verarbeitungszeiten.

Für die Umwandlung sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche Zielgruppen und den Unterpunkt Übersicht. Dann klicken Sie rechts im Inhaltsbereich die fragliche Zielgruppe an.
2. In der Detailansicht der Zielgruppe finden Sie rechts unten den Link aus dieser Zielgruppe eine Mailing-Liste erstellen. Nach dem Anklicken des Links stellt der OpenEMM noch eine Rückfrage, die Sie mit OK beantworten.



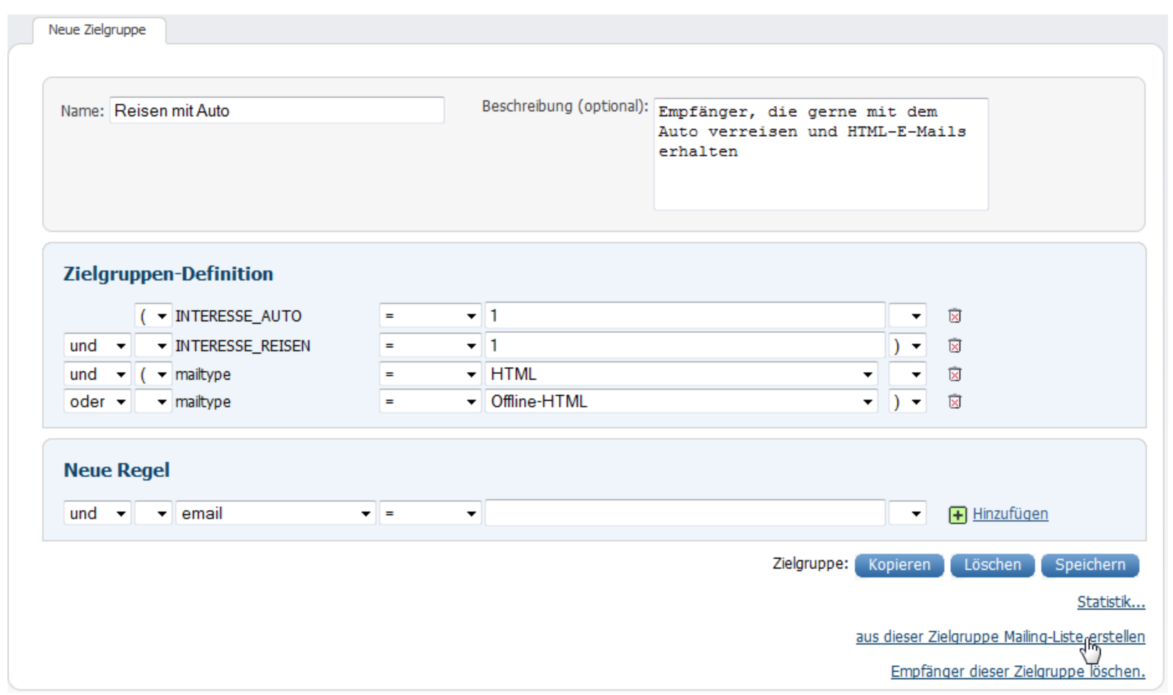


Abb. 6.6: Der Link macht aus den Empfänger der Zielgruppe eine neue Mailing-Liste.

3. Nach der Bestätigung zeigt das System den Eingabedialog für eine neue Mailing-Liste. Füllen Sie die Felder wie in Kapitel "Neue Mailing-Liste anlegen" beschrieben aus und bestätigen Sie mit der Schaltfläche Speichern.

Nach Abschluss des Vorgangs haben Sie eine neue Mailing-Liste. Außerdem hat das System bei den Empfängern der Zielgruppe die neue Mailing-Liste auf den Status abonniert gesetzt. Ohne die Verwendung einer Zielgruppe müssten Sie für jeden Empfänger den Abo-Status von Hand ändern.

Manchmal sind Empfänger einer bestimmten Zielgruppe nicht mehr für die Bearbeitung interessant. In diesem Fall können Sie die betreffende Zielgruppe aus der Übersicht auswählen und auf Empfänger dieser Zielgruppe löschen klicken. Die Empfänger aus dieser Zielgruppe werden dann endgültig aus der Datenbank gelöscht.

Vorsicht: Die Empfänger können nicht wiederhergestellt werden!

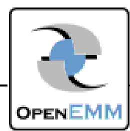
6.6 Kopieren von Zielgruppen

Oft werden neue Zielgruppen angelegt, die sehr ähnlich sind zu bestehenden Zielgruppen. Damit Sie bei der Neuanlage nicht alle Parameter neu wählen müssen, können Sie bestehende Zielgruppen kopieren und dann ggf. modifizieren. Sie kennen diese Funktion vielleicht bereits vom Kopieren von Mailings. Neben den Buttons Speichern und Löschen finden Sie den Button Kopieren.

7 Mailing-Listen - Abonnements verwalten

Inhalt dieses Kapitels

- Sie definieren verschiedene „Verteiler“, die Mailing-Listen.
- Sie bearbeiten und löschen Mailing-Listen.



7.1 Was ist eine Mailing-Liste?

Mailing-Listen sind einer der zentralen Bestandteile des Newsletter-Versands beim OpenEMM. Sie fassen zusammen, welche Interessenten und Abonnenten ein einzelnes Mailing oder einen Newsletter erhalten wollen. Die Mailing-Liste verwaltet sozusagen die Einverständniserklärungen (oder Permission-Informationen) der Empfänger für die Zustellung der E-Mails. Für jeden Newsletter legen Sie eine eigene Mailing-Liste an.

7.2 Neue Mailing-Liste anlegen

Wenn Sie sich das erste Mal eingeloggt haben, besteht noch keine Mailing-Liste. Mit den folgenden Arbeitsschritten erzeugen Sie eine neue Mailing-Liste für Ihre Newsletter:

1. Klicken Sie im linken Bereich der Webseite auf die Schaltfläche Mailing-Listen. Im Untermenü wählen Sie die Option Neue Mailing-Liste aus. Nun erscheint rechts der Eingabedialog, in den Sie Ihre Daten eintragen. In den jeweiligen Feldern sind vorab schon selbsterklärende Inhalte eingetragen.
2. Geben Sie in den Feldern Name und Beschreibung Ihre individuellen Daten ein. Beide Texte erscheinen später immer dann im OpenEMM, wenn Sie eine Mailing-Liste auswählen müssen. Die Empfänger des Newsletters bekommen diese Texte nie zu sehen. Achten Sie deshalb darauf, aussagekräftige Texte zu verwenden. Das erleichtert Ihnen später die Arbeit, wenn Sie etliche verschiedene Mailing-Listen pflegen. Gerade wenn mehrere Mitarbeiter den OpenEMM nutzen, sind eindeutige Namen Pflicht.

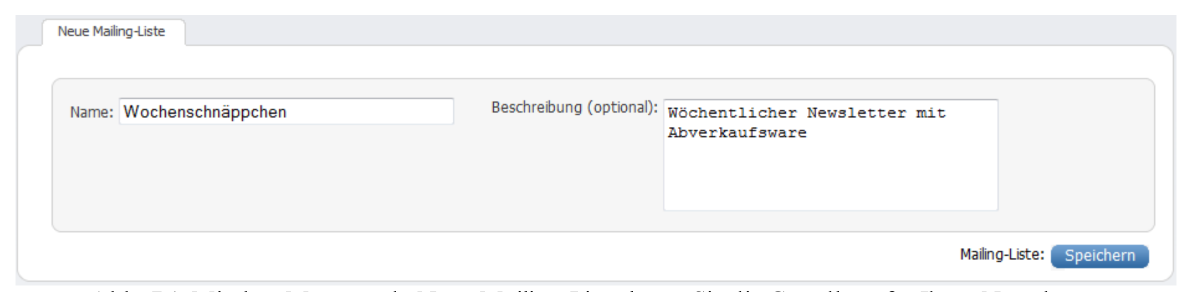


Abb. 7.1: Mit dem Menüpunkt Neue Mailing-Liste legen Sie die Grundlage für Ihren Newsletter.

3. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche Speichern. Das System sichert damit Ihre Eingaben. Die Web-Oberfläche schaltet nun automatisch in den Bearbeitungsmodus für Mailing-Listen um (siehe Kapitel "Mailing-Liste modifizieren"). Wenn Sie nun in der Navigationsleiste unter Mailing-Listen auf Übersicht klicken, ist Ihre neue Liste aufgeführt.

Auf der Übersicht der Mailinglisten finden Sie zu jeder Mailingliste auch die MailinglistID. Diese Nummern werden automatisch vergeben. Ihre MailinglistIDs benötigen Sie bei der Anlage von Formularen, z.B. An- und Abmeldeformulare oder Fullview. Zu Ihrer Information werden die MailinglistIDs daher neben Ihren Mailinglisten angezeigt.

Beachten Sie: Eine neue Mailing-Liste können Sie auch aus den Empfängern einer Zielgruppe erzeugen (siehe Kapitel "Zielgruppen - dynamische Filter"). Dabei markiert der OpenEMM in der Empfängerdatenbank die von der Zielgruppe selektierten Empfänger als Abonnenten der neuen Mailing-Liste.

7.3 Mailing-Liste modifizieren

Führen Sie die folgenden Arbeitsschritte durch, um Name oder Beschreibung, der Mailing-Liste zu verändern.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche Mailing-Listen im linken Navigationsbereich.
2. Im Inhaltsbereich erscheint eine Liste aller definierten Mailing-Listen. Klicken Sie den Namen der gewünschten Mailing-Liste an. Alternativ klicken Sie auf das Bearbeiten-Symbol am Ende der Zeile.

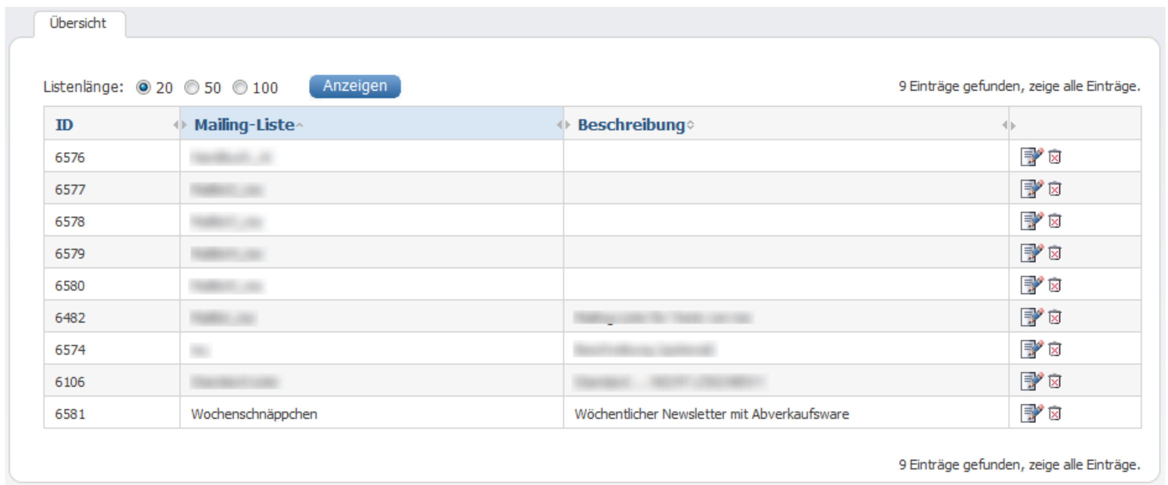


Abb. 7.2: In der Übersichtsliste rufen Sie per Mausklick die Detailansicht einer Mailing-Liste auf.

3. Der Inhaltsbereich zeigt nun einen Eingabedialog mit den aktuellen Eigenschaften der Mailing-Liste. Ändern Sie einfach den Text in den Eingabefeldern oder die Einstellung der Auswahlliste. Die geänderten Eigenschaften sichern Sie mit der Schaltfläche Speichern.

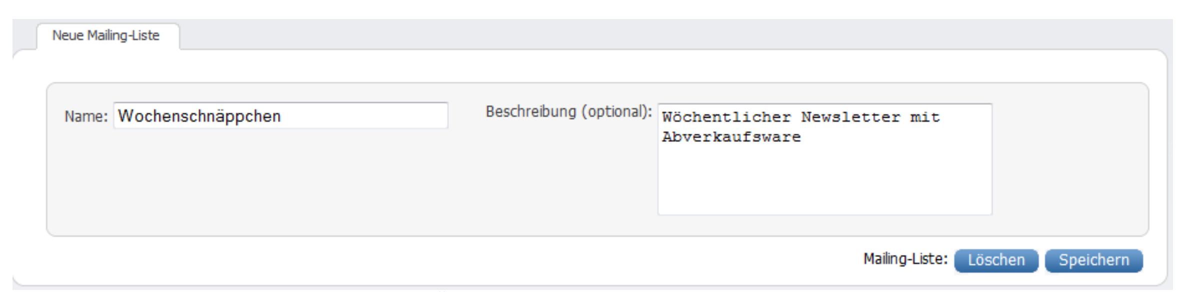
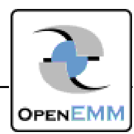


Abb. 7.3: Nachträgliche Änderungen an einer Mailing-Liste sind kein Problem.

7.4 Mailing-Liste löschen

Sollten Sie eine Mailing-Liste ganz aus dem System entfernen wollen, rufen Sie wie in Kapitel "Mailing-Liste modifizieren" beschrieben die Übersicht der Mailing-Listen auf. Dann haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Klicken Sie in der Übersichtstabelle das Löschen-Symbol hinter der überflüssigen Mailing-Liste an.
- Klicken Sie den Namen der überflüssigen Mailing-Liste an, um den Bearbeitungsdialog aufzurufen. In diesem Dialog klicken Sie unten auf die Schaltfläche Löschen.



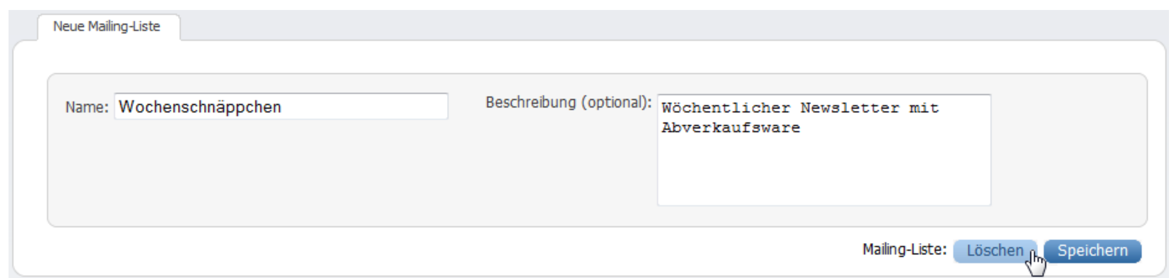


Abb. 7.4: Erst wenn Sie die nachfolgende Rückfrage mit der Schaltfläche Löschen bestätigen, entfernt die Software die Mailing-Liste.

In beiden Fällen reagiert der OpenEMM mit einer Rückfrage. Damit ist sichergestellt, dass Sie nicht durch einen falschen Mausklick eine Mailing-Liste verlieren. Erst wenn Sie die Rückfrage mit der Schaltfläche Löschen bestätigen, entfernt die Software die Mailing-Liste aus der Datenbank auf dem OpenEMM-Server.

Bitte beachten Sie: Vor dem Löschen einer Mailing-Liste sollten Sie genau überlegen. Denn eine aus dem Datenbestand gelöschte Mailing-Liste lässt sich nicht ohne weiteres wieder herstellen. Außerdem verlieren Sie mit der Mailing-Liste auch die Permission-Informationen zu den einzelnen Empfängern. Sie können später nicht mehr feststellen, ob ein bestimmter Empfänger jemals die gelöschte Mailing-Liste abonniert hatte oder nicht.

8 Sites & Aktionen

Inhalt dieses Kapitels

- Sie erstellen Formulare, z.B. für die An- und Abmeldung Ihrer Empfänger.
- Sie definieren Aktionen für kundenindividuelle Mailings.
- Sie erhalten zwei Beispiele zur Nutzung von Formularen und Aktionen.

8.1 Formular - Selbstverwaltung für Empfänger

Inhalt dieses Kapitels

- Sie lernen verschiedene Schnittstellen kennen.
- Sie definieren Formulare und Aktionen für Ihre eigenen Seiten.
- Sie erstellen Ihre eigene Bestätigungsseite auf dem OpenEMM-Server.

8.1.1 Was ist das Formular?

Kundenorientiertes Marketing zeichnet sich dem Kunden gegenüber in der zuvorkommenden Behandlung aus. Und die fängt schon bei der Anmeldung zum Newsletter an. Die AGNITAS AG bietet Ihnen von vornherein einen personalisierten Dienst an, mit dem sich Interessenten und Empfänger selbst über Webseiten an- und abmelden sowie ihr Profil verändern.

Der OpenEMM erlaubt außerdem, die Bestätigungsseiten in das Design Ihrer Website einzupassen. Allerdings kann auch AGNITAS die entsprechenden Seiten nach Ihren Wünschen gestalten und die jeweilige Anpassung vornehmen.

Das Formular deckt folgende Anwendungsfälle ab:

- Anmeldung zu einem Newsletter
- Abmeldung von einem Newsletter
- Anpassen des eigenen Empfängerprofils
- Bestätigung einer Double-Opt-In-E-Mail

8.1.2 Formulare

Mit den Formularen bietet Ihnen der OpenEMM eine sehr flexible Schnittstelle zu Ihren Kunden. Diese melden sich über Webseiten selbst für eine Mailing-Liste an oder ab oder ändern ihre persönlichen Einstellungen wie das Mail-Format.

8.1.2.1 So funktionieren Formulare

Das Konzept der Formulare ist klar strukturiert. Eine Formulardefinition besteht immer aus einer einleitenden Aktion, einem Erfolgs-Formular, einem Fehler-Formular und einer abschließenden Aktion.

- Die einleitende Aktion bereitet den OpenEMM auf die Ausgabe des nachfolgenden Erfolgs-Formulars vor. Die Aktion definieren Sie vorher über die Rubrik Aktionen. Die Aktion holt beispielsweise bei einer Profiländerung durch den Benutzer dessen Einträge aus der Datenbank.
- Das Erfolgs-Formular sieht der Anwender nur dann, wenn die einleitende Aktion erfolgreich verlaufen ist. Das Formular ist eine Webseite, die der Anwender im Browser sieht. Den Inhalt geben Sie über HTML-Tags und Skriptbefehle vor.
- Schlägt die einleitende Aktion fehl, etwa weil es den fraglichen Empfänger in der Datenbank gar nicht gibt, so erscheint beim Anwender im Browser das Fehler-Formular. Hier stehen prinzipiell dieselben Möglichkeiten wie beim Erfolgs-Formular zur Verfügung. Allerdings lassen sich meistens keine personalisierten Formulare anzeigen, dazu müsste ja der Empfänger in der Datenbank vorhanden sein. Nach der Ausgabe des Fehler-Formulars ist die Verarbeitung beendet, die abschließende Aktion wird nicht mehr ausgeführt.
- Die abschließende Aktion führt der OpenEMM nur aus, wenn die einleitende Aktion erfolgreich war, und der Anwender das Erfolgsformular absendet. Diese Aktion wird also ausgeführt, wenn die Bearbeitung bereits abgeschlossen ist.

Achtung: Lassen Sie sich nicht durch die Namensgleichheit zwischen Formularen und Webformularen verwirren. Innerhalb eines Formulars des OpenEMM definieren Sie mit HTML-Tags Webformulare. Zur genauen Unterscheidung bezeichnet das Handbuch diese als HTML-

Formulare.

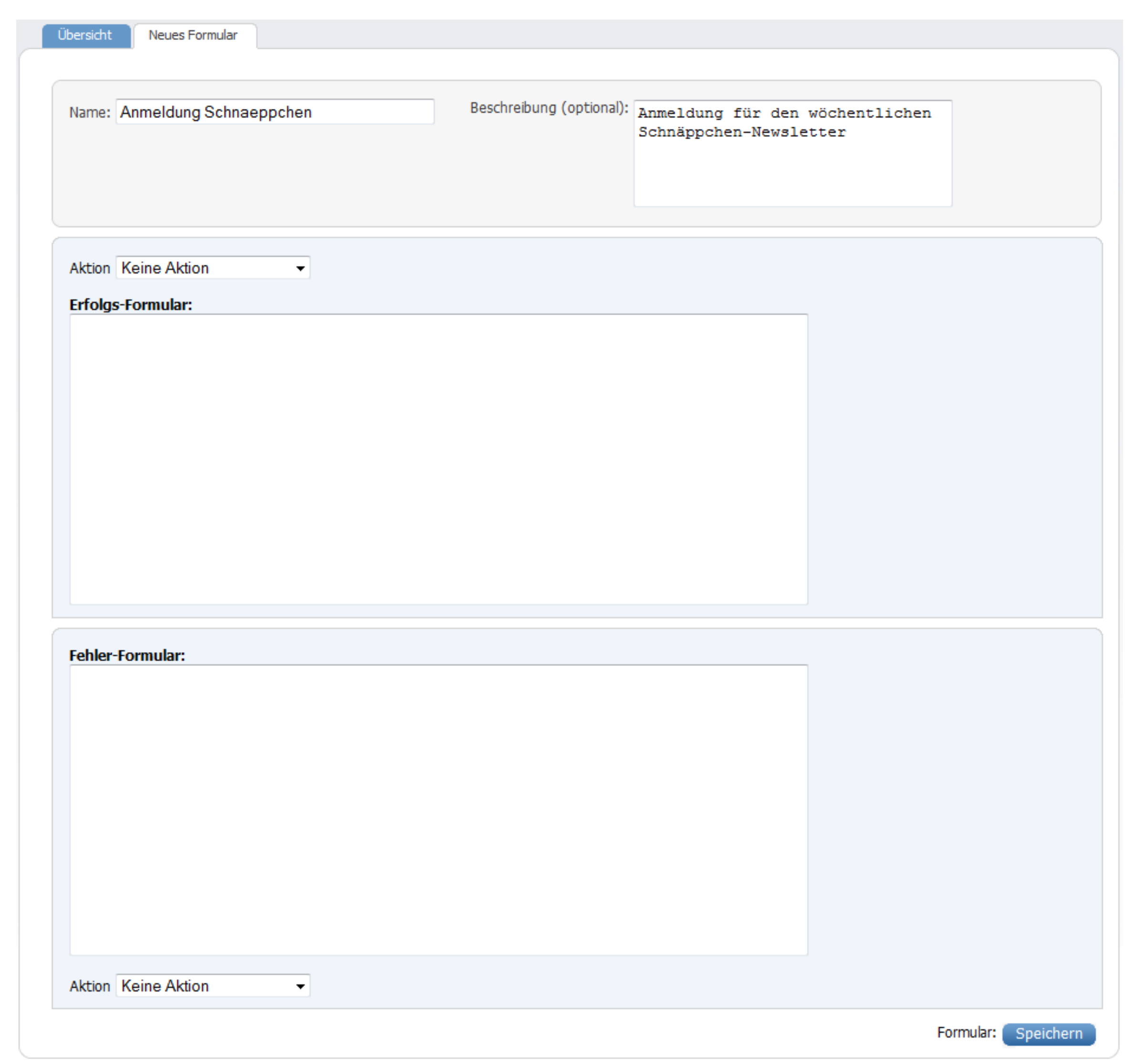


Abb. 8.1: Ein Formular besteht aus vier Elementen, die je nach Reaktion von System und Benutzer zum Einsatz kommen.

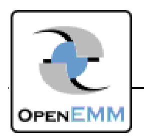
Der Aufruf eines Formulars erfolgt über einen Link, denn Sie in ein Mailing einbauen. Das Formular zum Anmelden lässt sich natürlich auch direkt aufrufen, sonst könnten sich ja keine Neukunden anmelden. Ein Link für den Aufruf eines persönlichen Profils sieht schematisch so aus:

http://company.openemm.org/form.do?agnCI=1&agnFN=MyForm&agnUID=##AGNUID##

Für eine Neuanmeldung schreiben Sie dagegen:

http://company.openemm.org/form.do?agnCI=1&agnFN=RegistrationForm

Die folgenden Kapitel zeigen Ihnen an Hand von vier praktischen Beispielen, wie Sie konkret Formulare für die wichtigsten Anwendungsfälle einrichten. Dann wird auch jeweils erklärt, aus welchen Bestandteilen die Links zum Aufrufen der Formulare bestehen, und wie Sie diese an Ihre Umgebung anpassen.



8.1.2.2 Formulare verwalten

Wenn Sie ein neues Formular anlegen wollen, rufen Sie die Übersichtsliste auf. Hier finden Sie alle bisher angelegten Formulare. Dort können Sie auch bestehende Formulare überarbeiten oder löschen.

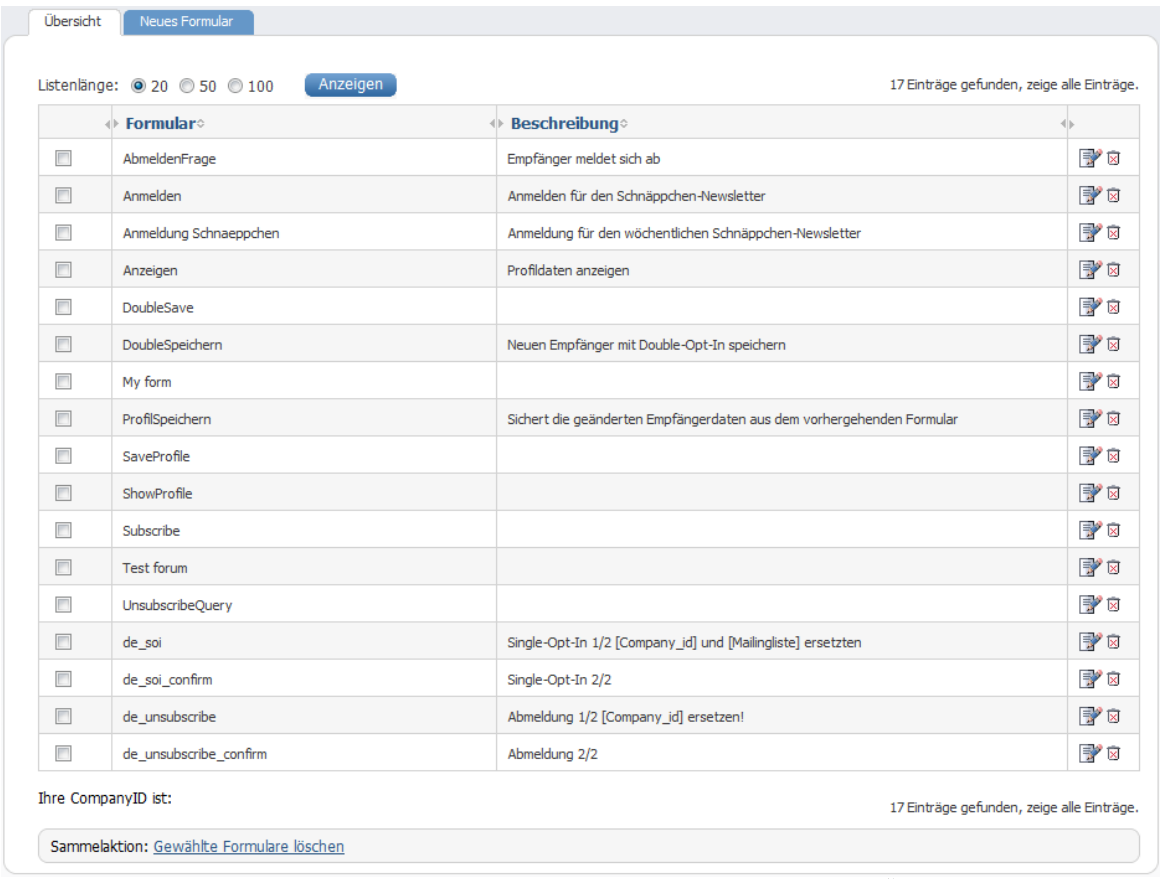


Abb. 8.2: Der OpenEMM listet alle bereits angelegten Formulare in der Übersicht auf.

1. Rufen Sie in der Navigationsleiste die Rubrik **Sites & Aktionen** auf und wechseln Sie in den Unterpunkt **Formulare**.
2. Alle bereits angelegten Formulare listet der OpenEMM in der Übersicht auf. Darin steht unter der Spalte **Formular** der jeweilige Name des Formulars und die Spalte **Beschreibung** erklärt dessen Funktionsweise.
3. Um bei einer längeren Liste die Übersicht zu behalten, können Sie diese nach den Spaltenüberschriften sortieren. Ein Klick auf die jeweilige Spalte sortiert deren Einträge zunächst alphabetisch aufsteigend, also von A bis Z. Ein weiterer Klick kehrt die Sortierreihenfolge um. Außerdem können Sie über die Option **Listenlänge** die Anzahl der gleichzeitig dargestellten Listeneinträge auf **20**, **50** oder **100** festlegen.
4. Um ein bereits angelegtes Formular zu bearbeiten, klicken Sie einfach auf dessen Namen oder Beschreibung oder auf das Symbol in der letzten Spalte. Der OpenEMM zeigt daraufhin automatisch den Inhalt des Formulars an.
5. Benötigen Sie ein Formular nicht mehr, können Sie es über das Papierkorb-Symbol in der rechten Spalte löschen.
6. Im Register **Neues Formular** sehen Sie den Eingabedialog für ein neu zu definierendes Formular. Im Abschnitt "Formular zum Anzeigen anlegen" erfahren Sie anhand eines Beispiels,



wie Sie dazu am besten vorgehen.

8.1.2.3 Beispiel: Formular: Ändern eines Profils

In diesem Abschnitt entstehen zwei Formulare, die beim Aufruf die aktuellen Benutzerdaten in der Profildatenbank anzeigen und Änderungen übernehmen. Beim Versand eines Mailings werden die Links zum Aufruf des Formulars personalisiert, so dass jeder Empfänger genau sein Profil aufruft.

8.1.2.3.1 Neue Aktionen anlegen

Als erste Aufgabe erzeugen Sie zwei Aktionen. Die erste ruft das Profil des Kunden auf. Das ist notwendig, damit Sie über die vordefinierten Variablen der Skriptsprache auf die Daten zugreifen können. Die zweite sichert nach dem Absenden des ersten Formulars die geänderten Daten in der Datenbank des OpenEMM.

1. Rufen Sie in der Rubrik Aktionen das Untermenü Neue Aktion auf.
2. Tragen Sie bei Name eine sprechende Bezeichnung ein, etwa *Empfänger laden*. Das ist wichtig, damit Sie später die Aktion in den Auswahllisten des OpenEMM schnell finden. Dasselbe gilt für das Eingabefeld Beschreibung.
3. In der Auswahlliste Verwendung stellen Sie auf nur für Formulare ein. Damit bestimmen Sie, dass der OpenEMM die Aktion nur in Verbindung mit Formularen anzeigt, nicht aber bei messbaren Links. Das erleichtert die Definition neuer Formulare und Mailings.
4. Die Auswahlliste Typ legt fest, was die Aktion tun soll. Wählen Sie den Eintrag Empfängerdaten laden und klicken sie auf Hinzufügen. Damit lädt das System beim Aufruf des Formulars die Daten des betroffenen Benutzers. Sie stehen dann für die weitere Verarbeitung zur Verfügung.

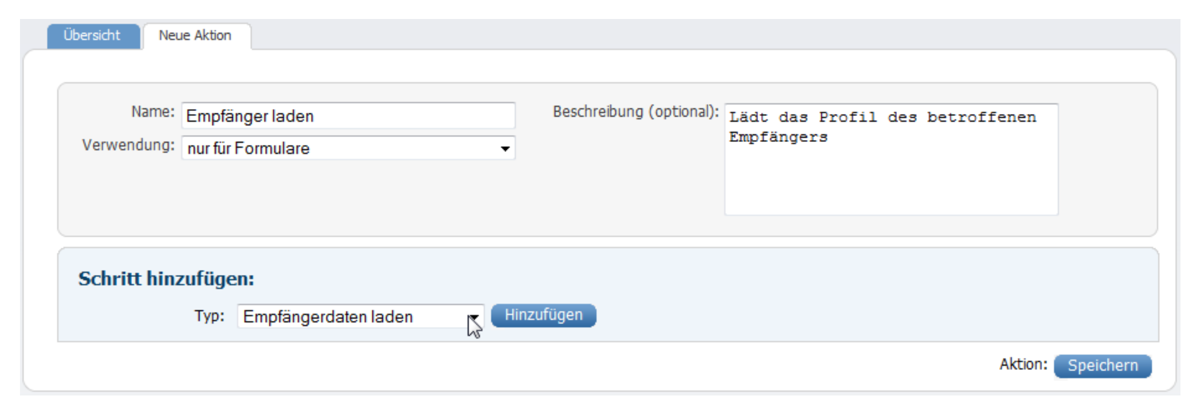


Abb. 8.3: Die Aktion lädt die Profildaten eines Empfängers.

5. Mit der Schaltfläche Speichern sichern Sie die neue Aktion.

Sie könnten nun über die Auswahlliste Typ und die Schaltfläche Hinzufügen weitere Schritte in die Aktion einfügen. Für das Beispiel genügt aber der bereits definierte Schritt zum Laden des Profils.

1. Für die zweite Aktion legen Sie wieder - wie oben beschrieben - eine Aktion an, die Sie *Empfänger speichern* nennen. Der exakte Name spielt keine Rolle, er muss nur eindeutig sein. Bei Verwendung stellen Sie wieder auf nur für Formulare ein.
2. In der Auswahlliste Typ aktivieren Sie die Option Anmelden. Denn wie bei einer Anmeldung eines neuen Empfängers wollen Sie die Profildaten in die Datenbank des OpenEMM

übernehmen.

3. Übergeben Sie die Aktion mit der Schaltfläche Speichern an das System.
4. Für den Arbeitsschritt Anmelden bietet der OpenEMM zusätzliche Optionen an. Über Double-Opt-In verwenden versenden Sie eine Rückmeldung an die angegebene E-Mail-Adresse, die der Empfänger mit einem Klick auf einen Link bestätigen muss. Ein komplettes Beispiel zu diesem Vorgang finden Sie in Kapitel "Beispiel: Anmeldung mit Double-Opt-In".

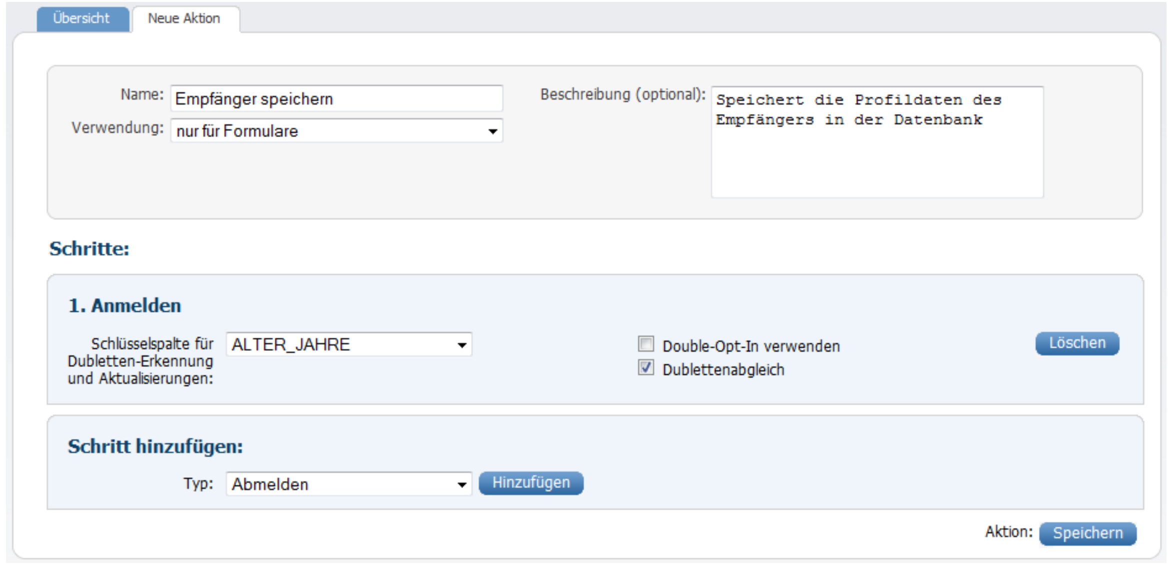


Abb. 8.4: Für den Schritt Anmelden regeln zusätzliche Einstellungen die Vorgehensweise des OpenEMM.

5. Die zweite Option Dublettenabgleich prüft bei einer Neuanmeldung eines Empfängers, ob er bereits in der Datenbank vorhanden ist. Beim Speichern eines bereits vorhandenen Profils spielt die Einstellung nur dann eine Rolle, wenn der Kunden seine E-Mail-Adresse ändert. Dann prüft der OpenEMM, ob diese Adresse nicht schon vorhanden ist. Bleibt die E-Mail-Adresse unverändert, so findet keine Prüfung statt. Lassen Sie diese Option deshalb eingeschaltet.
6. Da Sie keine Änderungen mehr vorgenommen haben, ist die Eingabe der Aktion nun abgeschlossen.

Jetzt müssen in der Übersichtsliste der Aktionen zwei Einträge mit den Namen Empfänger laden und Empfänger speichern vorhanden sein (falls Sie nicht andere Namen verwendet haben).

8.1.2.3.2 Formular zum Anzeigen anlegen

Die Vorbereitungen für die Formulare sind abgeschlossen, wechseln Sie nun in die Rubrik Formulare und das Untermenü Neues Formular. Zunächst legen Sie das Formular an, das die vorhandenen Benutzerdaten anzeigen soll.

1. Geben Sie dem Formular zunächst einen aussagekräftigen Namen. Dieser Name wird später auch in den Link zum Aufruf des Formulars eingefügt. Deshalb sollten Sie sich auf ein Wort ohne Leerzeichen beschränken und keine Umlaute und Sonderzeichen verwenden. Das kann je nach Web-Browser und E-Mail-Programm beim Empfänger für Probleme sorgen. Groß- und Kleinschreibung sind dagegen kein Problem; Sie sollten allerdings eine einheitliche Schreibweise verwenden. Im Beispiel tragen Sie hinter Name *Anzeigen* ein. Bei der Beschreibung erklären Sie mit einem Satz den Zweck des Formulars.
2. In der Auswahlliste Aktion wählen Sie aus, was der OpenEMM vor dem Aufruf des Erfolgs-



Formulars tun soll. Hier sind die Aktionen aufgeführt, die Sie unter der gleichnamigen Rubrik vorher definiert haben.
Achtung: Es sind nur solche Aktionen sichtbar, die bei Verwendung die Auswahl nur für Formulare oder Link und Formular haben (siehe Kapitel "Aktionen definieren" und "Neue Aktionen anlegen"). Im Beispiel wählen Sie Empfänger laden aus, die Aktion haben Sie im vorhergehenden Abschnitt definiert.

3. Im Eingabefeld Erfolgs-Formular tragen Sie den Text beziehungsweise den HTML-Code für die Webseite ein, die die Profildaten des Benutzers anzeigen soll. Ein Beispiel für die Anzeige von Name, Vorname, E-Mail-Adresse und den Status einer Mailing-Liste finden Sie weiter unten.
4. In das Eingabefeld Fehler-Formular gehört der Text, den das System bei einem Fehler anzeigt. Sie haben hier ebenfalls alle HTML-Kommandos zur Verfügung, für das Beispiel soll aber einfach der Text *Es ist ein Fehler aufgetreten* genügen.
5. Eine abschließende Aktion ist für das Beispiel nicht erforderlich. Lassen Sie die Auswahlliste Aktion am Ende des Eingabedialogs also auf Keine Aktion stehen. Schließen Sie die Eingabe mit der Schaltfläche Speichern ab.

Übersicht | Inhalt | Messbare Links | Statistik

Name: Anzeigen

Beschreibung (optional): Profildaten anzeigen

Aktion: Empfänger laden

Erfolgs-Formular:

```
<form action="form.do" method="post">
<input type="hidden" name="agnCI" value="88">
<input type="hidden" name="agnFN" value="ProfilSpeichern">
<input type="hidden" name="agnUID" value="$agnUID">
Vorname: <input type="text" value="$customerData.FIRSTNAME"
name="FIRSTNAME"><br>
Nachname: <input type="text" value="$customerData.LASTNAME"
name="LASTNAME"><br>
E-Mail-Adresse: <input type="text" value="$customerData.EMAIL"
name="EMAIL"><br>
<input type="submit" value="&Uuml;bernehmen">
</form>
```

Fehler-Formular:

```
Es ist ein Fehler aufgetreten
```

Aktion: Keine Aktion

Formular: Löschen | Speichern

Abb. 8.5: Das Formular zeigt später Name, Vorname und E-Mail-Adresse eines Empfängers an.

Für eine Änderung müssen Sie die Profildaten des Empfängers als HTML-Formular anzeigen. Sonst besteht im Browser keine Möglichkeit, die Texte zu ändern und die neuen Daten an den OpenEMM zu übermitteln. Das folgende Beispiel zeigt ohne große Formatierung den Inhalt der Felder FIRSTNAME, LASTNAME und EMAIL an. Außerdem dient eine Schaltfläche dazu, geänderte Werte an den OpenEMM zu übermitteln.

Der komplette HTML-Code sieht so aus:

```
<form action="form.do" method="post">
<input type="hidden" name="agnCI" value="88">
<input type="hidden" name="agnFN" value="ProfilSpeichern">
<input type="hidden" name="agnUID" value="$agnUID">
<select name=”GENDER” size=”1”>
<option value=”2” #if( $customerData.GENDER == “2” ) selected #end >no
specification</option>
<option value=”0” #if( $customerData.GENDER == “0” ) selected #end >Mr</
option>
<option value=”1” #if( $customerData.GENDER == “1” ) selected #end >Mrs</
option>
Vorname: <input type="text" value="$customerData.FIRSTNAME"
name="FIRSTNAME"><br>
Nachname: <input type="text" value="$customerData.LASTNAME"
name="LASTNAME"><br>
E-Mail-Adresse: <input type="text" value="$customerData.EMAIL"
name="EMAIL"><br>
<input type="submit" value="&Uuml;bernehmen">
</form>
```

Achtung: Datums-Felder müssen in drei einzelne Eingabefelder für Tag, Monat und Jahr aufgeteilt werden. Die Feldnamen lauten dabei immer nach dem Schema: *FELDNAME_DAY_DATE, FELDNAME_MONTH_DATE, FELDNAME_YEAR_DATE*.

Beispiel für ein Datumsfeld birthday:

```
Tag: <input type="text" name="birthday_DAY_DATE" /><br/>
Monat: <input type="text" name="birthday_MONTH_DATE" /><br/>
Jahr: <input type="text" name="birthday_YEAR_DATE" />
```

Es handelt sich dabei um ein HTML-Formular, die Tags sind deshalb von *<form>* eingeschlossen. Im einleitenden Tag regelt das Attribut *action*, welches Skript das Formular beim Abschicken mit der Submit-Schaltfläche auswertet. Hier tragen Sie immer *form.do* ein und zusätzlich als Übertragungsmethode *method="post"*.

Die folgenden drei definieren versteckte Formularfelder. Diese erscheinen nicht im Web-Browser, die Daten werden aber bei der Auswertung des Formulars mit übermittelt. Der OpenEMM benötigt sie, um die Änderungen dem richtigen Empfänger in der Empfängerdaten zuzuordnen. Die versteckten Felder haben folgende Bedeutung:

- *<input type="hidden" name="agnCI" value="88">*: Das Feld mit dem Namen *agnCI* übermittelt dem OpenEMM Ihre Kundennummer (Company ID). Das Attribut *value* bestimmt den Wert, im Beispiel *88*. Zu Ihrer Information wird Ihre Company-ID auf der Formular-Übersicht angezeigt.

- *<input type="hidden" name="agnFN" value="ProfilSpeichern">*: Das Feld *agnFN* teilt dem System mit, welches Formular nach dem Absenden mit der Submit-Schaltfläche aufzurufen ist. Dieses nachgeordnete Formular speichert dann die geänderten Empfängerdaten in der Profildatenbank. Im Beispiel ist bei *value* der Name *ProfilSpeichern* angeführt. Dieses Formular erzeugen Sie im nächsten Unterkapitel.
- *<input type="hidden" name="agnUID" value="$agnUID">*: Um einen bestimmten Empfänger zu identifizieren, erzeugt der OpenEMM eine Benutzer-ID (User-ID). Diese User-ID hat die einleitende Aktion beim Laden des Profils in der Variablen *$agnUID* hinterlegt. Sie müssen nur diese Variable bei *value* eintragen. Der OpenEMMersetzt diese Variable vor der Ausgabe der Webseite automatisch durch die konkrete Benutzer-ID.

Die folgenden drei Zeilen geben im Beispiel die Daten aus dem geladenen Empfängerprofil als Eingabefelder aus. Welche Bestandteile des Profils Sie in der Webseite anzeigen wollen, ist ganz Ihre Entscheidung. Der Aufbau des *<input>*-Tags ist immer gleich. Sie dürfen natürlich auch zusätzliche HTML-Tags einfügen, die Eingabefelder und Beschriftung sauber ausrichten, etwa mit einer Tabelle. Im Beispiel haben wir der Übersichtlichkeit halber darauf verzichtet. Die Zeile

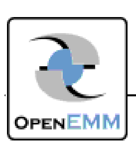
```
<input type="text" value="$customerData.FIRSTNAME" name="FIRSTNAME">
```

definiert ein Eingabefeld für den Vornamen des Empfängers. Entscheidend sind dabei zwei Attribute:

- Das Attribut *value* enthält den Vorgabewert, den der Browser beim ersten Anzeigen des Formulars in das Eingabefeld einträgt. Hier soll natürlich der aktuelle Inhalt des Vornamenfeldes im Empfängerprofil stehen. Über den Skriptbefehl *$customerData* haben Sie Zugriff auf sämtliche Bestandteile des Profils, das Sie mit der einleitenden Aktion geladen haben (siehe Kapitel "Neue Aktionen anlegen"). An den Befehl hängen Sie durch einen Punkt getrennt den Namen des Feldes in der Profildatenbank an. Es stehen Ihnen alle Felder des Profils zur Verfügung, auch die selbst definierten. Sie müssen den Namen des Feldes unbedingt in Großbuchstaben anführen. Eine Liste der Felder finden Sie in Kapitel "Weitere Profil-Daten". Im Beispiel steht für den Vornamen *FIRSTNAME*.
- Damit der OpenEMM beim Auswerten des Formulars weiß, was das Eingabefeld enthält, tragen Sie mit dem Attribut *name* den internen Feldnamen ein. Im Beispiel ist das wieder *FIRSTNAME*.

Am Ende der HTML-Tags definieren Sie die Schaltfläche, mit der ein Empfänger geänderte Daten an den OpenEMM übergeben kann. Dabei handelt es sich um die bei HTML üblichen Submit-Schaltfläche. Das Attribut *value* bestimmt die Beschriftung der Schaltfläche, im Beispiel *Übernehmen*:

```
<input type="submit" value="&Uuml;bernehmen">
```



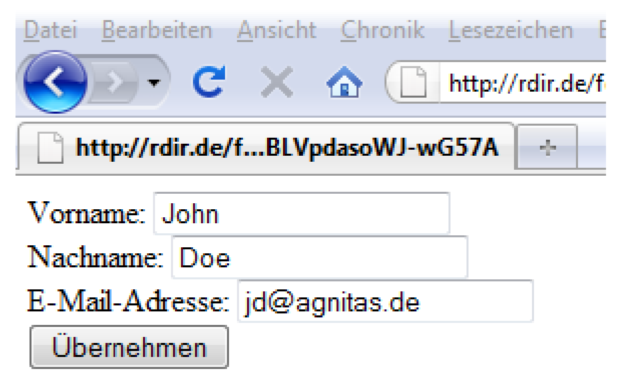


Abb. 8.6: Das Formular aus dem Beispiel nach dem Aufruf im Browser. Es sieht unspektakulär aus, demonstriert aber die Grundbegriffe.

8.1.2.3.3 Formular zum Speichern anlegen

Bestätigt ein Empfänger das Formular aus dem letzten Abschnitt mit der Schaltfläche Übernehmen, so wertet ein Skript auf dem OpenEMM-Server die Daten aus den Eingabefeldern aus. Dabei erfasst das Skript sowohl die sichtbaren, als auch die unsichtbaren Felder. Die eingelesenen Daten sollen in der Empfängerdatenbank gespeichert werden. Diese Aufgabe übernimmt ein zweites Formular. Der Name dieses Formulars ist bereits im ersten Formular festgelegt:

<input type="hidden" name="agnFN" value="ProfilSpeichern">:

Legen Sie entsprechend ein neues Formular mit dem Namen *ProfilSpeichern* an:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste unter Formulare auf Neues Formular. Tragen Sie im Eingabefeld Name *ProfilSpeichern* ein (oder den Namen, den Sie im HTML-Code für das erste Formular gewählt haben). Bei Beschreibung tragen Sie kurz ein, dass dieses Formular die Daten eines anderen Formulars übernimmt. Das erleichtert bei vielen Formularen die Zuordnung.
2. Die obere Auswahlliste Aktion stellen Sie auf Empfänger speichern ein. Diese Aktion haben Sie vorher in Kapitel "Neue Aktionen anlegen" definiert. Falls Sie bei der Definition einen anderen Namen gewählt haben, müssen Sie diesen in der Auswahlliste einstellen.
3. Das Eingabefeld Erfolgs-Formular soll im Beispiel nur eine kurze Meldung ausgeben, die die Übernahme der geänderten Daten bestätigt, etwa *Ihre Daten wurden gespeichert!* Sie können hier natürlich wieder den Text nach Belieben mit HTML-Tags formatieren, oder zusätzlich einen Link auf Ihre Firmen-Homepage setzen.
4. Auch das Eingabefeld Fehler-Formular nimmt im Beispiel nur einen kurzen Text auf. In der Praxis sollten Sie hier zumindest eine E-Mail-Adresse oder eine Telefonnummer für Anfragen Ihrer Kunden angeben.
5. Die untere Auswahlliste Aktion bleibt im Beispiel auf Keine Aktion stehen. Sie könnten hier zum Beispiel dem Empfänger noch eine E-Mail mit den geänderten Daten zusenden. Natürlich müssen Sie die entsprechende Aktion vorher unter der Rubrik Aktionen definieren.
6. Übergeben Sie das neue Formular mit der Schaltfläche Speichern an den OpenEMM.

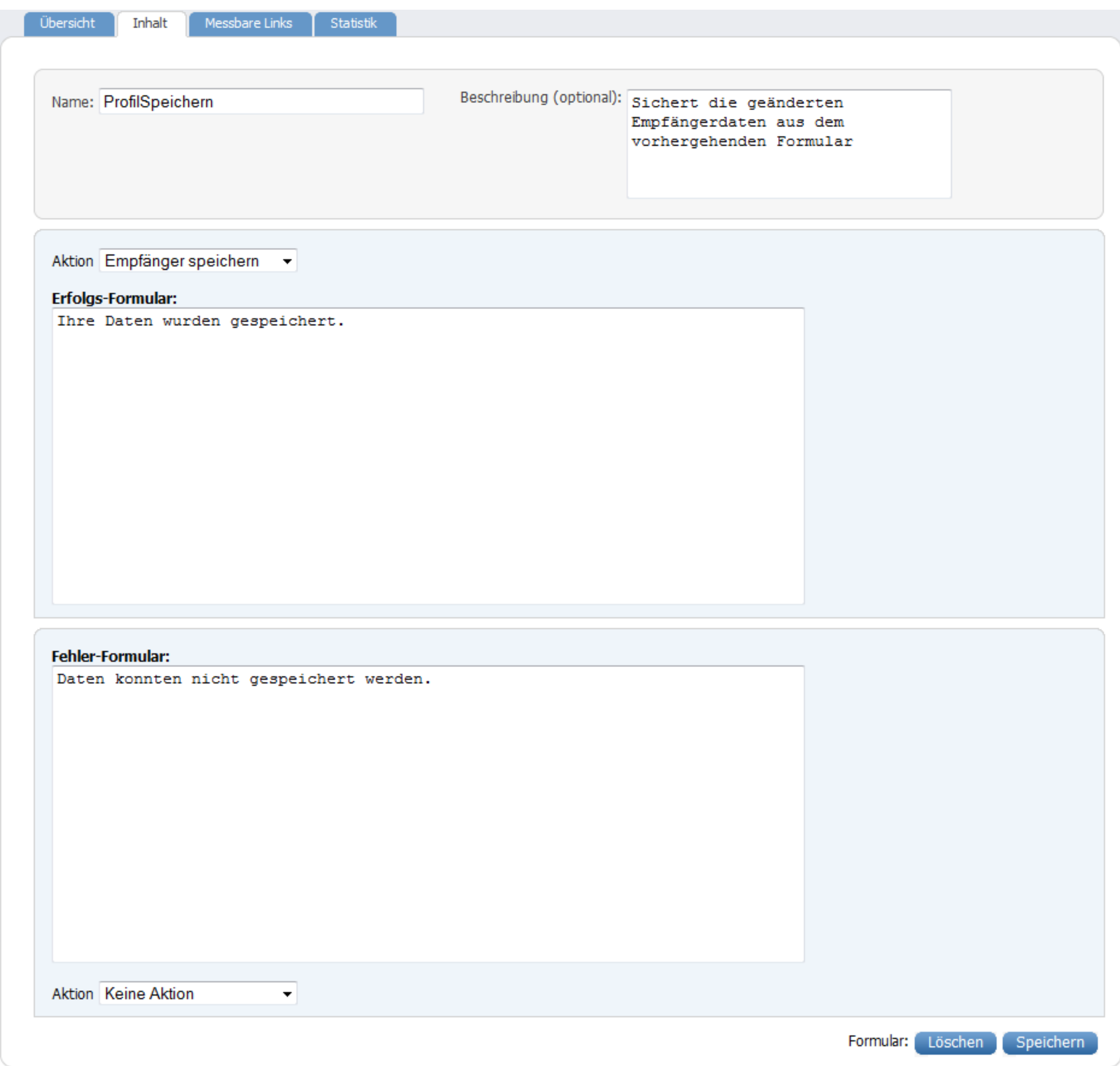


Abb. 8.7: Das Formular speichert die geänderten Empfängerdaten, die es aus dem vorherigen Formular übernimmt.

8.1.2.3.4 Formular aufrufen

Der Aufruf des ersten Formulars erfolgt über einen Link, den Sie in Ihre Mailings einbauen. Es ist zum Beispiel sinnvoll, in jedes Mailing am Ende Links zum Ändern des Profils und zum Abmelden einzufügen. Ein Link hat folgenden Aufbau:

http://rdir.de/form.do?agnCI=88&agnFN=Anzeigen&agnUID=##AGNUID##

Der erste Teil des Links mit *http://rdir.de/form.do* ruft das Bearbeitungsskript *form.do* auf dem OpenEMM-Server auf. Danach folgen durch ein Fragezeichen abgetrennt verschiedene Parameter:

- *agnCI*: Bei diesem Parameter geben Sie Ihre Kundennummer (Company ID) an, im Beispiel *88*. Ihre Company-ID is immer 1.
- *agnFN*: Mit diesem Parameter steuern Sie, welches Formular der OpenEMManzeigen soll. In den vorhergehenden Abschnitten haben Sie das Formular *Anzeigen* definiert, das im Beispiel eingetragen ist.

- *agnUID*: Um einen bestimmten Empfänger zu identifizieren, erzeugt der OpenEMMeine Benutzer-ID (User-ID). Im Beispiel ist die Variable *##AGNUID##* angegeben. Diese ID erzeugt der OpenEMM beim Versenden eines Mailings individuell für jeden Benutzer. So kann jeder Empfänger auch nur sein Profil aufrufen.

Von Ihnen
Betreff **Testmailing**
Antwort an AGNITAS AG - Support <vkunkel@agnitas.de>
An Sie

http://rdir.de/r.html?uid=A.B.UHn.J1a.pD4v.uEYnn6BLVpdasoWJ-wG57A

Abb. 8.8: Beim Empfänger sieht der Link für eine Änderung des Profils so aus.

Nach dem Versand des Mailings erhält jeder Empfänger einen individuellen Link mit seiner Benutzer-ID als Teil der Adresse. In obiger Abbildung sehen Sie den Link so, wie er in einer Text-Mail beim Empfänger erscheint. Die Formatierung als anklickbarer Link übernimmt dabei das E-Mail-Programm. Wenn Sie E-Mails im HTML-Format versenden, können Sie die Link-Adresse in einen ganz normalen Textlink verpacken, so dass die umständliche Zieladresse für die Empfänger nicht sichtbar ist.

8.1.2.4 Beispiel: Formular für eine Anmeldung

Das nachfolgende Beispiel zeigt, wie Sie ein Anmeldeformular für neue Empfänger erzeugen. Die Interessenten tragen ihre Daten selbst ein und erhalten danach automatisch die Nachrichten von der richtigen Mailing-Liste. Insgesamt benötigen Sie dafür zwei Formulare und eine Aktion:

- Das erste Formular zeigt im Browser die Eingabefelder für Name, Vorname, E-Mail-Adresse etc. an. Die Schaltfläche zum Absenden des Formulars ruft ein Skript auf dem OpenEMM-Server auf. Dieses Skript startet das zweite Formular.
- Mit dem zweiten Formular bestätigen Sie dem Empfänger die erfolgreiche Anmeldung. Außerdem ruft das Formular eine Aktion auf, die die Benutzereingaben in der Empfängerdatenbank speichert.

Das Anmeldeformular lässt sich sowohl über einen Link in einem Mailing als auch direkt über eine Webseite aufrufen. Damit steht das Formular allen Anwendern offen, Sie können von Ihrer Homepage auch einen Link auf das Formular setzen.

Die folgenden Abschnitte schildern die Vorgehensweise nicht in allen Einzelheiten. Die einzelnen Schritte - zum Beispiel zum Anlegen einer Aktion - sind im Beispiel zur Anzeige eines Empfängerprofils ausführlich dokumentiert (siehe vorhergehendes Kapitel "Beispiel: Formular: Ändern eines Profils").

8.1.2.4.1 Neue Aktion anlegen

Als erstes definieren Sie eine neue Aktion, die neu eingetippte Empfängerdaten in der Datenbank speichert. Diese kommt später beim zweiten Formular zum Einsatz.

1. Der Name der Aktion sollte eindeutig sein, etwa *Empfänger speichern*. In der Auswahlliste Typ stellen Sie auf Anmelden ein. Bestätigen Sie mit der Schaltfläche Speichern.



2. Der OpenEMM zeigt nun den Anmelden-Befehl als ersten Schritt mit zusätzlichen Optionen an. Double-Opt-In verwenden lassen Sie ausgeschaltet, mehr dazu lesen Sie im nächsten Kapitel. Den Dublettenabgleich sollten Sie eingeschaltet lassen, er verhindert doppelte Einträge in der Empfängerdatenbank. Mehr über diese Option lesen Sie in Kapitel "Neue Aktionen anlegen".
3. Damit ist die Eingabe der Aktion abgeschlossen.

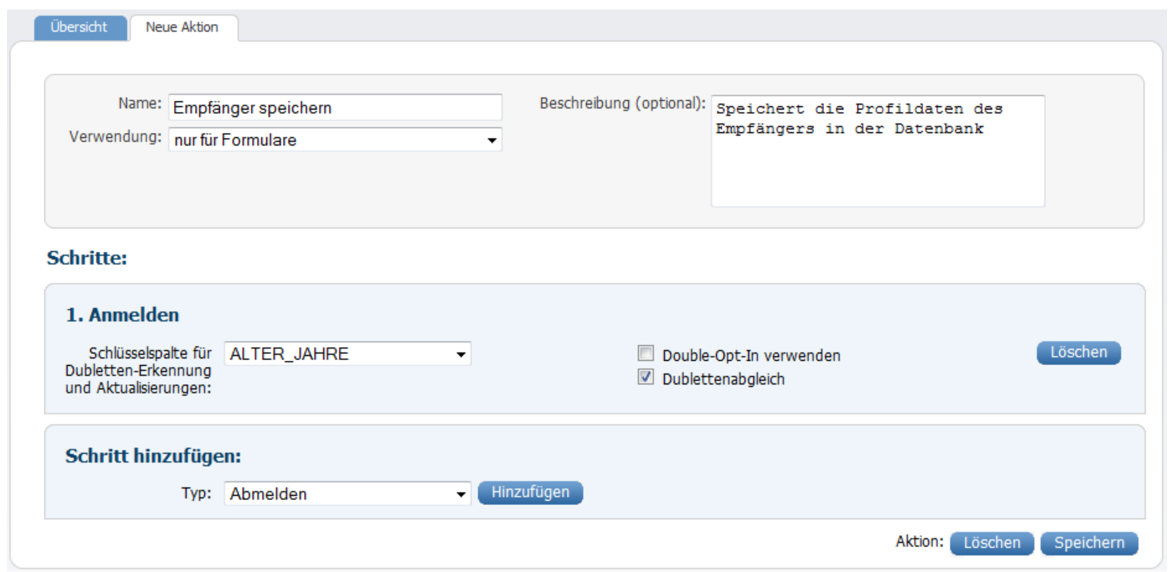


Abb. 8.9: Die fertig definierte Aktion zum Speichern der neuen Empfängerdaten.

8.1.2.4.2 Formular zur Dateneingabe anlegen

Das Formular zur Dateneingabe gleicht weitgehend dem Formular zur Änderung eines Profils aus dem letzten Kapitel. Es gibt allerdings ein paar Unterschiede:

- Sie müssen unbedingt die Angaben zum Geschlecht (also die Anrede), zum Mail-Typ und die E-Mail-Adresse eingeben sowie eine Mailing-Liste abonnieren. Sonst akzeptiert der OpenEMM die neue Adresse nicht.
- Da es den Benutzer noch nicht gibt, fehlt im HTML-Code des Erfolgs-Formulars das versteckte Eingabefeld zur Benutzer-ID (agnUID). Diese Benutzer-ID erzeugt das System automatisch beim Speichern der neuen Benutzerdaten.

Legen Sie über die Navigationsleiste ein neues Formular an. Es dient nur dazu, über Eingabefelder die relevanten Daten des neuen Empfängers einzusammeln. Dann reicht es die Verarbeitung an ein Skript auf dem OpenEMM-Server weiter. Aktionen spielen dabei keine Rolle.

1. Tragen Sie einen sprechende Bezeichnung wie *Anmelden* bei Name ein. Da dieser Name später Teil des Links zum Aufruf des Formulars wird, sollten Sie auf Leerzeichen, Umlaute und andere Sonderzeichen verzichten. Die Beschreibung sollte kurz den Zweck des Formulars umreißen.
2. Das Eingabefeld Erfolgs-Formular nimmt den HTML-Code auf, der im Browser ein Formular mit den entsprechenden Eingabefeldern anzeigt. Wie der Code aufgebaut sein muss, lesen Sie im nächsten Abschnitt.
3. Im Eingabefeld Fehler-Formular tragen Sie den Text ein, den die Anwender bei einem Fehlschlag der Aktion sehen. Nach dem Sichern mit der Schaltfläche Speichern ist das Formular fertig gestellt.

Übersicht | Neues Formular

Name: Anmelden

Beschreibung (optional): Anmelden für den Schnäppchen-Newsletter

Aktion Keine Aktion

Erfolgs-Formular:

```
<form action="form.do" method=post>
<input type="hidden" name="agnCI" value="XX">
<input type="hidden" name="agnFN" value="ProfilSpeichern">
<select name="GENDER" size="1">
        <option value="2" checked>unbekannt
        <option value="1">Frau
        <option value="0">Herr
</select><br>
Vorname: <input type="text" name="FIRSTNAME" value=""><br>
Nachname: <input type="text" name="LASTNAME" value=""><br>
E-Mail-Adresse: <input type="text" name="EMAIL" value=""><br>
Format:
<select name="MAILTYPE" size="1">
        <option value="2">Offline-HTML
        <option value="1" checked>HTML
```

Fehler-Formular:

```
Ihre Anmeldung ist fehlgeschlagen.
```

Aktion Keine Aktion

Formular: Speichern

Abb. 8.10: Das Formular zum Anmelden besteht vor allem aus dem HTML-Code zur Anzeige des Web-Formulars.

Der HTML-Code für das Anmeldeformular ähnelt dem zum Ändern eines bestehenden Profils, es gibt aber einige Unterschiede. So fehlt etwa die Benutzer-ID, dafür sind andere Angaben zwingend erforderlich. Das folgende Beispiel geht davon aus, dass sich Empfänger für einen Newsletter anmelden, der ohne personalisierte Anrede immer im HTML-Format verschickt wird. Natürlich können Sie diese Einstellungen auch den Benutzern überlassen. Wie Sie dazu vorgehen, lesen Sie in Kapitel "Erweiterte Formulargestaltung".

Im Beispiel sieht der HTML-Code so aus:

```
<form action="form.do" method=post>
<input type="hidden" name="agnCI" value="XX">
<input type="hidden" name="agnFN" value="ProfilSpeichern">
<select name="GENDER" size="1">
      <option value="2" checked>unbekannt
      <option value="1">Frau
      <option value="0">Herr
</select><br>
```




```
Vorname: <input type="text" name="FIRSTNAME" value=""><br>
Nachname: <input type="text" name="LASTNAME" value=""><br>
E-Mail-Adresse: <input type="text" name="EMAIL" value=""><br>
Format:
<select name="MAILTYPE" size="1">
        <option value="2">Offline-HTML
        <option value="1" checked>HTML
        <option value="0">Text
</select><br>
Newsletter abonnieren: <input type="checkbox" name="agnSUBSCRIBE"
value="1">Ja<br>
<input type="hidden" name="agnMAILINGLIST" value="XX">
<input type="submit" value="Anmelden">
</form>
```

Die ersten drei Zeilen entsprechen dem Formular zur Anzeige eines bestehenden Profils. Sie definieren das Skript, das auf dem OpenEMM-Server die Eingaben auswertet, legen die Kundennummer (*agnCI* ist immer 1 in OpenEMM) fest, die Sie auf der Seite der Formularübersicht finden, und das Formular, das anschließend aufgerufen wird (im Beispiel *ProfilSpeichern*). Eine genaue Erläuterung der Optionen finden Sie in Kapitel "Formular zum Anzeigen anlegen". Ab Zeile vier erzeugt der HTML-Code Eingabefelder für die Empfängerdaten.

- *<select name="GENDER"> ... </select>*: Diese Auswahl bedient das Feld GENDER in der Datenbank und ermöglicht es dem Anwender seine Anrede festzulegen. Im OpenEMM steht eine *0* für männlich, eine *1* für weiblich, eine *2* legt eine geschlechtsneutrale Anrede fest.
  Hinweis: *<input type="hidden" value="2" name="GENDER">
*: Das versteckte Eingabefeld legt das Geschlecht des Empfängers (engl. gender), also seine Anrede fest. Mit *type="hidden"* übertragen Sie das Geschlecht, ohne das der Anwender eine Auswahl treffen kann. Dies bietet sich bei einer Anmeldung an, in der nur die E-Mail-Adresse erfasst wird. Im Beispiel ist deshalb beim Attribut *value* eine *2* (unbekannt) eingetragen.

- *<select name="MAILTYPE"> .... </select>*: Die Auswahl *MAILTYPE* bestimmt, in welchem Format der Empfänger die E-Mails erhalt wird. Eine *0* steht für Text, eine *1* für HTML, eine *2* für Offline-HTML
  Hinweis: *<input type="hidden" value="1" name="MAILTYPE">
*: Bei dieser Variante ist eine *1* für HTML-Format fest eingetragen. Die Auswahl kann vom Anwender nicht beeinflusst werden.

- Die Eingabefelder für Vorname (*FIRSTNAME*), Nachname (*LASTNAME*) und E-Mail-Adresse (*EMAIL*) erscheinen im Formular leer (Attribut *value=""*). Hier muss der neue Empfänger seine persönlichen Daten eintragen.

- Für die zu abonnierende Mailing-Liste sind zwei Formularelemente erforderlich. Das ist notwendig, weil jedes Formularelement in HTML immer nur einen Wert speichern kann. Das erste Elemente, eine Checkbox, bestimmt, ob die Mailing-Liste abonniert wird, oder nicht. Das zweite Element ist ein verstecktes Feld, das die interne Kennziffer der Mailing-Liste enthält. Sie können diese ID leicht feststellen, wenn Sie die Übersicht Ihrer Mailinglisten aufrufen. Die MailinglistID steht neben der gewünschten Mailingliste. Sie wird automatisch vergeben. Im Beispiel ist es die *526*.
  Die Verbindung zwischen beiden Elementen stellt der OpenEMM automatisch her. Wenn Sie mehrere Mailing-Listen eintragen wollen, benötigen Sie jeweils zwei Formularelemente. Diese nummerieren Sie einfach, etwa *agnSUBSCRIBE2* und *agnMAILINGLIST2* etc.

- Die vorletzte Zeile zeigt die typische Schaltfläche zum Absenden eines Formulars an. Die letzte

Zeile beschließt die Formulardefinition in HTML.

Das HTML-Formular können Sie mit Tabellen etc. natürlich schöner formatieren. Das Beispiel setzt nur ein paar Zeilenumbrüche (*
*) ein, damit die wesentlichen Bestandteile deutlich werden.

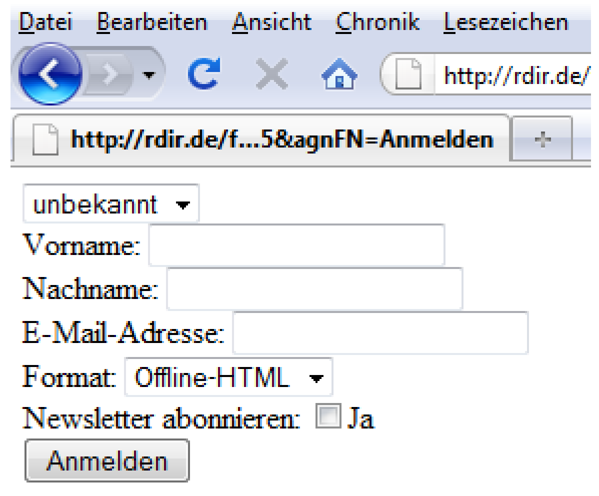


Abb. 8.11: Das schmucklose Beispielformular zur Anmeldung eines neuen Empfängers - die Gestaltung ist in der Praxis ganz Ihnen überlassen, Sie können es völlig in das Layout Ihrer Site integrieren.

8.1.2.4.3 Formular zum Speichern anlegen

Dieser Punkt kann sehr kurz ausfallen, weil das Formular und die Aktion exakt der Vorgehensweise beim Speichern eines geänderten Empfängerprofils entsprechen. Wie Sie das Formular und die Aktion anlegen, lesen Sie in den Kapiteln "Neue Aktionen anlegen" und " Formular zum Speichern anlegen" nach. Falls Sie bereits die Aktion zum Speichern eines geänderten Profils angelegt haben, können Sie diese auch für das Speichern eines neuen Empfängers einsetzen.

8.1.2.4.4 Anmeldeformular aufrufen

Der Aufruf des Formulars ist denkbar einfach, Sie müssen nur auf dem OpenEMM-Server ein Skript aufrufen, dem Sie Ihre Kundennummer und den Namen des Formulars mitteilen.

http://rdir.de/form.do?agnCI=88&agnFN=Anmelden

Im Beispiel ist die Kundennummer *88*, hier tragen Sie Ihre eigene Kundennummer ein. Zu Ihrer Information wird Ihre Company-ID auf der Formular-Übersicht angezeigt. Hinter *agnFN=* folgt der Name des Formulars, im Beispiel *Anmelden*.

8.1.2.5 Beispiel: Anmeldung mit Double-Opt-In

Um fehlerhafte, irrtümliche oder gar böswillige Anmeldungen über eine Anmeldeformular zu vermeiden, bietet sich Double-Opt-In an. Dabei sendet der OpenEMM nach der Anmeldung an die angegebene E-Mail-Adresse eine Kontroll-E-Mail. Diese enthält einen Link, den der Empfänger anklicken muss. Erst danach wird der Eintrag in die Empfängerdatenbank freigeschaltet. Ohne erfolgreiche Bestätigung erhält der Empfänger keine Nachrichten der Mailing-Liste, die er

abonniert hat. Reagiert der Empfänger nicht auf die E-Mail zur Freischaltung, so wird das gesperrte Empfängerprofil nach Ablauf von drei Monaten automatisch vom OpenEMM gelöscht. Der zeitliche Ablauf erweitert den normalen Anmeldeprozess (siehe vorhergehendes Kapitel):

- Ein Interessent ruft das Anmeldeformular mit den Eingabefeldern für Name etc. auf. Mit dem Klick auf die Absenden-Schaltfläche ruft er das zweite Formular auf. Dieser Vorgang ist identisch mit einer normalen Anmeldung.
- Das zweite Formular startet eine einleitenden Aktion, die die Formulardaten in die Empfängerdatenbank übernimmt. Bei dieser Anmelden-Aktion ist die Option Double-Opt-In verwenden aktiviert. dadurch übernimmt der OpenEMM die Daten zwar in die Datenbank, markiert sie aber als gesperrt. Als abschließende Aktion startet das Formular den Versand eines aktionsgesteuerten Mailings an die E-Mail-Adresse des neuen Empfängers.
- Mit dieser E-Mail erhält der Empfänger einen personalisierten Link, der beim Anklicken ein drittes Formular öffnet. Dieses Formular startet eine einleitende Aktion, die den gesperrten Eintrag in der Empfängerdatenbank freischaltet. Es erfolgt eine Bestätigung der erfolgreichen Freischaltung.
- Optional können Sie den Prozess im letzten Schritt um eine Aktion *Versand* für eine Bestätigung per E-Mail erweitern.

Insgesamt (ohne die optionale Anmeldebestätigung per E-Mail) benötigen Sie also ein Mailing, drei Aktionen und drei Formulare. Wenn Sie systematisch vorgehen, ist der Vorgang aber leicht zu überschauen. Sie sollten nur darauf achten, alle beteiligten Elemente eindeutig zu benennen, etwa mit einem vorangestellten *Double* im Namen. Außerdem gilt es auf die Reihenfolge zu achten, denn das Mailing benötigen Sie für die Definition der Aktion, diese wiederum beim Anlegen des zweiten Formulars.

8.1.2.5.1 Aktionsgesteuertes Mailing anlegen

Ein aktionsgesteuertes Mailing definieren Sie wie ein normales Mailing über die entsprechende Rubrik in der Navigationsleiste. Wie Sie dabei im Detail vorgehen, lesen Sie in Kapitel "Neues Mailing anlegen" nach. Der folgende Abschnitt zeigt nur die besonderen Einstellungen auf.

1. Im Eingabedialog für neue Mailings tragen Sie einen eindeutigen Namen ein, etwa *Double: Bestätigung*.
2. In der Auswahlliste Mailing-Liste wählen Sie genau die Mailing-Liste aus, für die Sie die neuen Empfänger auch im Anmeldeformular anmelden. Das ist wichtig, der OpenEMM kann sonst die Bestätigungs-E-Mail später nicht korrekt verarbeiten.
3. Bei Mailing-Typ wählen Sie die Option Aktionsgesteuertes Mailing aus.
4. Füllen Sie die restlichen Eingabefelder wie Betreff, Absender-Adresse etc. wie bei einem normalen Mailing aus. Schließen Sie die Definition mit der Schaltfläche Speichern ab.

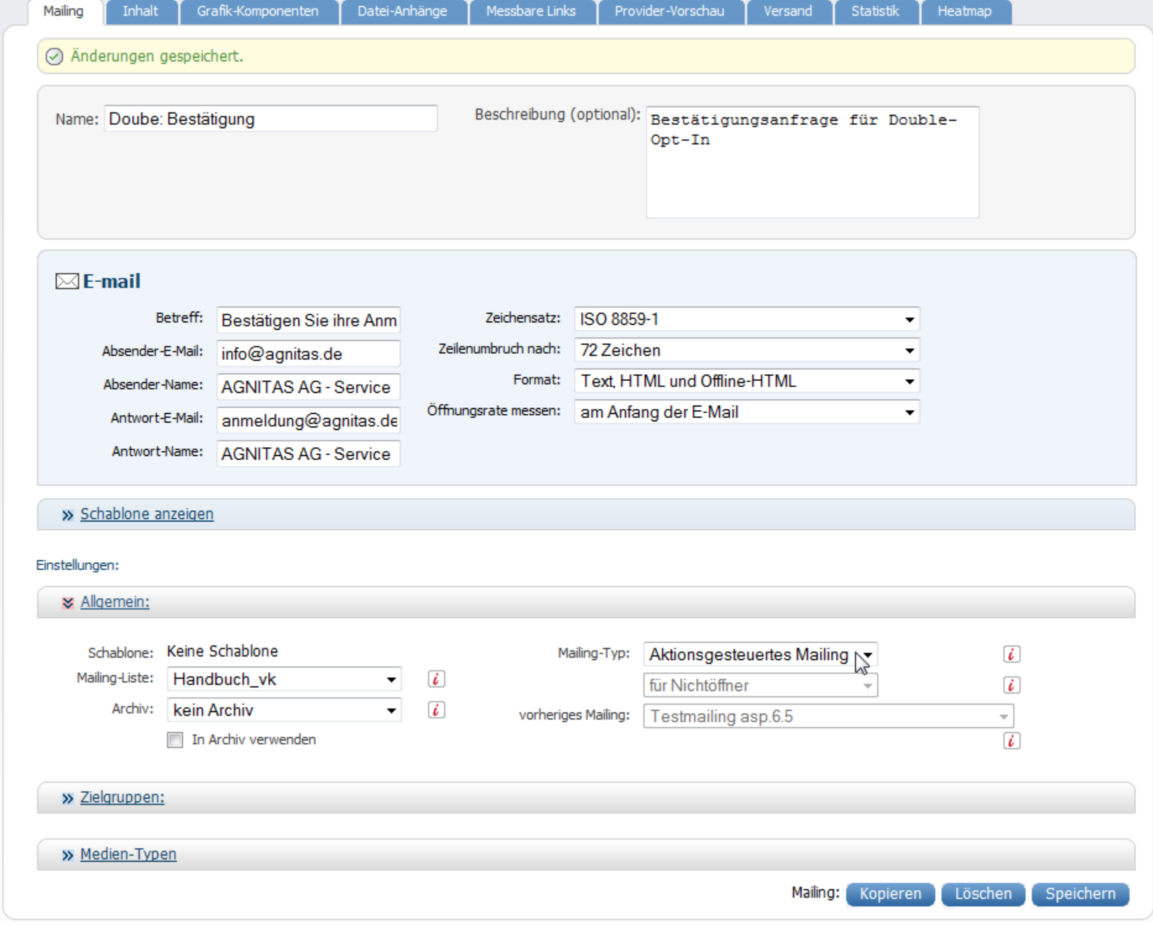


Abb. 8.12: Das aktionsgesteuerte Mailing für die Bestätigung der Anmeldung.

5. Wechseln Sie im neuen Mailing zum Register Inhalt. Legen Sie jeweils einen neuen Textbaustein als Text- und HTML-Version an. Dieser enthält eine Erklärung, dass es sich bei dieser E-Mail um eine Bestätigung für eine Anmeldung handelt. Wenn der Empfänger damit einverstanden ist, soll er durch einen Doppelklick auf den Link bestätigen. Der Link hat den üblichen Aufbau für den Aufruf eines Formulars:
http://rdir.de/form.do?agnCI=88&agnFN=DoubleBestaetigen&agnUID=##AGNUID##
Hinter *agnCI=* tragen Sie Ihre eigene Kundenummer ein, in OpenEMM *1*. Zu Ihrer Information wird Ihre Company-ID auf der Formular-Übersicht angezeigt.
6. Bei *agnFN=* geben Sie den Namen des dritten Formulars an, das die Aktion zur Bestätigung aufruft. Im Beispiel lautet der Name *DoubleBestaetigen*. Genau diesen Namen müssen Sie später dem Formular geben.
7. Zum Abschluss öffnen Sie das Register Versand und klicken auf den Link Mailing aktivieren. Wenn ein Aktionsgesteuertes Mailing nicht in der Liste vorhanden ist, kann es sein, dass Sie vergessen haben auf Mailing aktivieren zu klicken, nachdem das Mailing erstellt wurde.

8.1.2.5.2 Neue Aktionen anlegen

Nachdem das Mailing fertig ist, legen Sie die drei Aktionen für das Anmelden und Bestätigen an. Die Aktion zum Anmelden ist im Prinzip wie bei einem normalen Anmeldevorgang in Kapitel "Formular zur Dateneingabe anlegen" aufgebaut. Bei allen drei Aktionen sollten Sie die Option nur für Formulare einstellen, das erleichtert Ihnen später die Pflege Ihrer Aktionen.

1. Legen Sie eine neue Aktion mit dem Namen *Double-Opt-In: Anmeldung* (oder ähnlich) an.

Wichtig ist vor allem, dass der Name eindeutig ist. Aktivieren Sie dabei die Option Double-Opt-In verwenden.

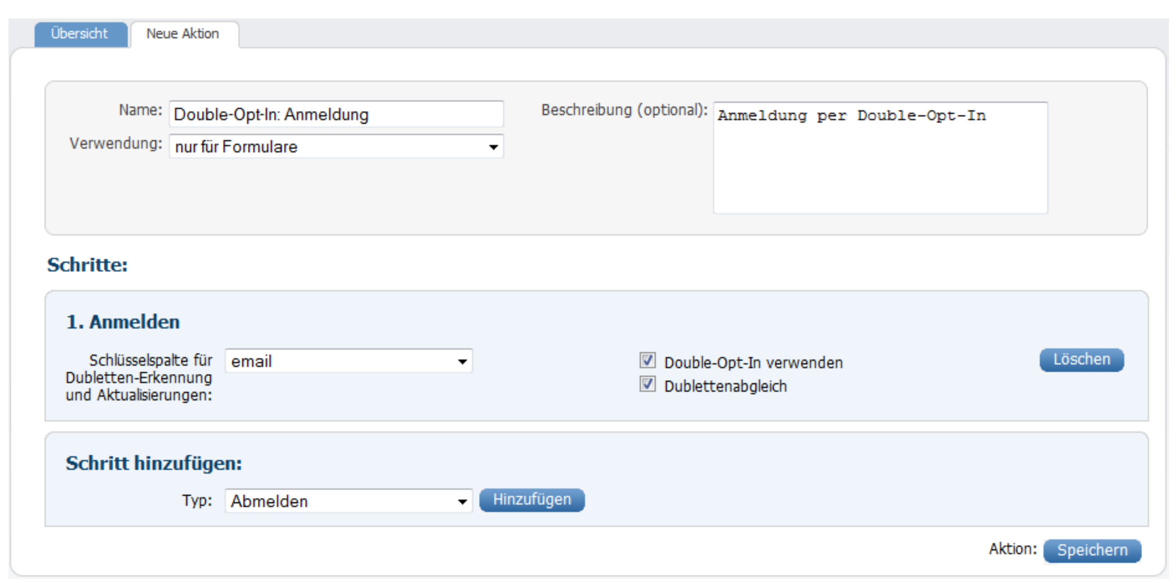


Abb. 8.13: Diese Aktion sichert die neuen Empfängerdaten in der Datenbank, markiert sie aber als gesperrt.

2. Die zweite Aktion soll das aktionsgesteuerte Mailing auslösen. Erzeugen Sie eine neue Aktion mit dem Namen *Double-Opt-In: E-Mail verschicken*. In der Auswahlliste Typ wählen Sie den Eintrag Aktionsbasiertes Mailing versenden. Mit der Schaltfläche Speichern übergeben Sie die Daten an den OpenEMM.
3. Nun wählen Sie unter Schritte im Bereich 1. Versand in der Auswahlliste Mailing das vorhin definierte Mailing Double: Bestätigung aus. Schließen Sie die Aktion mit der Schaltfläche Speichern ab.
4. Die dritte Aktion dient zur Bestätigung des Double-Opt-In. Legen Sie wieder eine neue Aktion mit dem Namen *Double-Opt-In: Bestätigung* an. In der Auswahlliste Typ stellen Sie auf Double-Opt-In Bestätigung ein. Beenden Sie die Definition mit der Schaltfläche Speichern. Damit ist die Definition der Aktionen abgeschlossen.

8.1.2.5.3 Neue Formulare anlegen

In diesem Kapitel legen Sie die drei Formulare an, aus denen eine Double-Opt-In-Anmeldung besteht.

1. Das erste Formular entspricht vollständig dem Formular bei einer normalen Anmeldung (siehe Kapitel "Formular zur Dateneingabe anlegen"). Im Beispiel trägt das Formular den Namen *DoubleAnmelden* und ruft das Nachfolgeformular DoubleSpeichern auf. Dazu tragen Sie in den HTML-Code die folgende Zeile ein:
<input type="hidden" name="agnFN" value="DoubleSpeichern">
2. Das zweite Formular gleicht ebenfalls weitgehend dem einer normalen Anmeldung. Im Beispiel trägt es den Namen *DoubleSpeichern*. Als einleitende Aktion rufen Sie die Aktion zum Anmelden mit Double-Opt-In auf, die im Beispiel Double-Opt-In: Anmeldung heißt. Im Feld Erfolgs-Formular weisen Sie den Benutzer darauf hin, dass er demnächst eine E-Mail mit einem Link zur Bestätigung erhält. Als abschließende Aktion im Formular stellen Sie die Aktion ein, die das Mailing versendet. Im Beispiel ist das Double-Opt-In: E-Mail verschicken.

Übersicht | Inhalt | Messbare Links | Statistik

Name: DoubleSpeichern

Beschreibung (optional): Neuen Empfänger mit Double-Opt-In speichern

Aktion Double-Opt-In: Anmeldung

Erfolgs-Formular:

Ihre Daten wurden erfolgreich gespeichert. Sie erhalten zur Bestätigung eine E-Mail mit einem Link, den Sie bitte anklicken.

Fehler-Formular:

Fehler bei der Anmeldung.

Aktion Double-Opt-In: E-Mail versenden

Formular: Löschen Speichern

Abb. 8.14: Das Formular speichert die Empfängerdaten mit Sperrvermerk und sendet mit der abschließenden Aktion die Bestätigungs-E-Mail an den neuen Empfänger.

3. Das dritte Formular dient nur dazu, den Sperrvermerk beim Datenbankeintrag des neuen Empfängers aufzuheben. Als Namen tragen Sie im Beispiel *DoubleBestaetigen* ein. **Achtung:** Dieser Name muss exakt der Schreibweise im Link entsprechen, den Sie vorher im aktionsgesteuerten Mailing angegeben haben. Im Eingabefeld Erfolgs-Formular weisen Sie den neuen Empfänger darauf hin, dass die Bestätigung erfolgreich verlaufen ist.

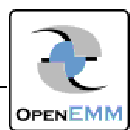
Damit sind sämtliche Elemente für eine Anmeldung mit Double-Opt-In fertig.

8.1.2.5.4 Anmeldeformular aufrufen

Der Aufruf des Formulars funktioniert wie bei einer normalen Anmeldung mit einem Link:

http://company.openemm.org/form.do?agnCI=1&agnFN=DoubleSubscribe

Ihre Company-ID ist *1*. Hinter *agnFN=* folgt der Name des Formulars, im Beispiel *Anmelden*.



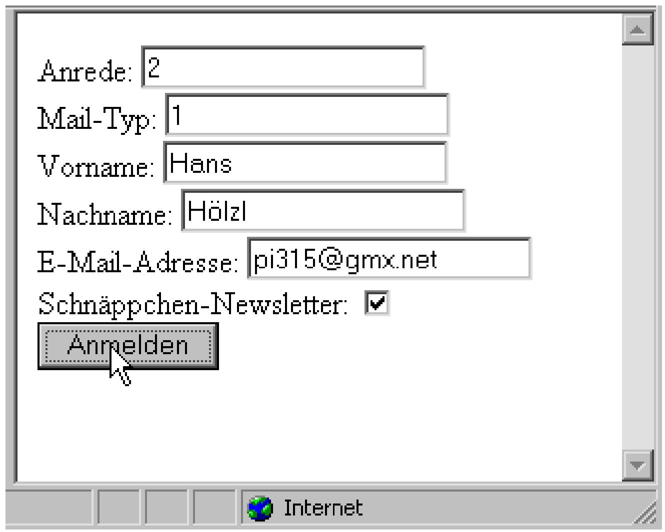


Abb. 8.15: Das Formular zur Eingabe der neuen Empfängerdaten.

Der neue Empfänger trägt zunächst seine Daten im Anmeldeformular ein. Mit der Schaltfläche Absenden landen Sie in der Datenbank des OpenEMM. Der Sperrvermerk verhindert, dass Mailings an diesen Empfänger versendet werden, auch wenn er die entsprechende Mailing-Liste abonniert hat. Wenn Sie sich die Details zum neuen Empfänger anzeigen lassen (Rubrik Empfänger, Übersicht, dann die E-Mail-Adresse des neuen Empfängers anklicken), ist dieser Sperrvermerk bei der abonnierten Mailing-Liste eingetragen.

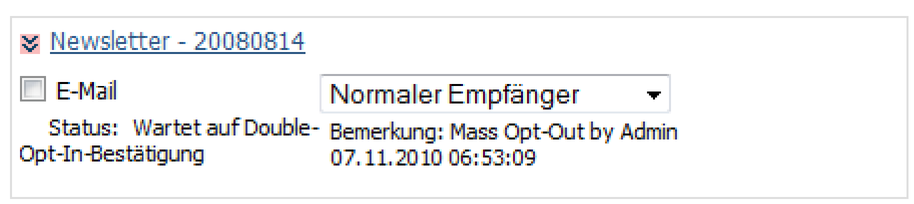


Abb. 8.16: Der neue Empfänger ist in der Datenbank als gesperrt markiert, bis die Freischaltung durch den Link in der E-Mail erfolgt.

Erst wenn der Anwender auf die Bestätigungs-E-Mail reagiert hat, verschwindet die Sperre aus der Datenbank des OpenEMM. Erfolgt die Bestätigung nicht, so löscht der OpenEMM den gesperrten Eintrag nach drei Monaten aus der Datenbank.

8.1.2.6 Versand des letzten Newsletters nach der Anmeldung

Es besteht die Möglichkeit, neuen Abonnenten unmittelbar nach der Anmeldung den letzten Newsletter zuzusenden. Der Vorteil liegt auf der Hand: Der neue Empfänger hat im Moment der Anmeldung offensichtlich ein großes Interesse an Ihrem Newsletter. Daher ist es vorteilhaft, den letzten Newsletter sofort zuzusenden, anstatt den Empfänger erst mit dem nächsten regulären Versand zu beliefern. Die Zielgruppendefinition des Newsletters (falls vorhanden) wird hierbei berücksichtigt, d.h. der Empfänger erhält den Newsletter nur dann, wenn er zur Zielgruppe gehört.

Zur Einrichtung dieser Funktion ist es lediglich notwenig, Ihre bestehende Aktion zur Anmeldung zu modifizieren. Wählen Sie also in der Aktions-Übersicht Ihre Anmeldeaktion aus und erweitern Sie diese. Es macht Sinn, die Beschreibung der Aktion anzupassen, damit Sie nicht den Überblick

verlieren. Klicken Sie auf Schritt hinzufügen und wählen Sie Skript-Aktion aus. Dann können Sie folgende Befehle einfügen:

```
#set($last=$ScriptHelper.findLastNewsletter($customerID, 1))
#set ($mail=$MailingDao.getMailing($last, 1))
#if($mail)
$mail.sendEventMailing($customerID.intValue(), 0, "1", null, $ScriptHelper.
getApplicationContext())
#end
#set($scriptResult="1")
```

Klicken Sie abschließend auf Speichern. Die Aktion ist aktiv. Sie sollten sich einmal für den Newsletter anmelden, um die neue Aktion zu testen.

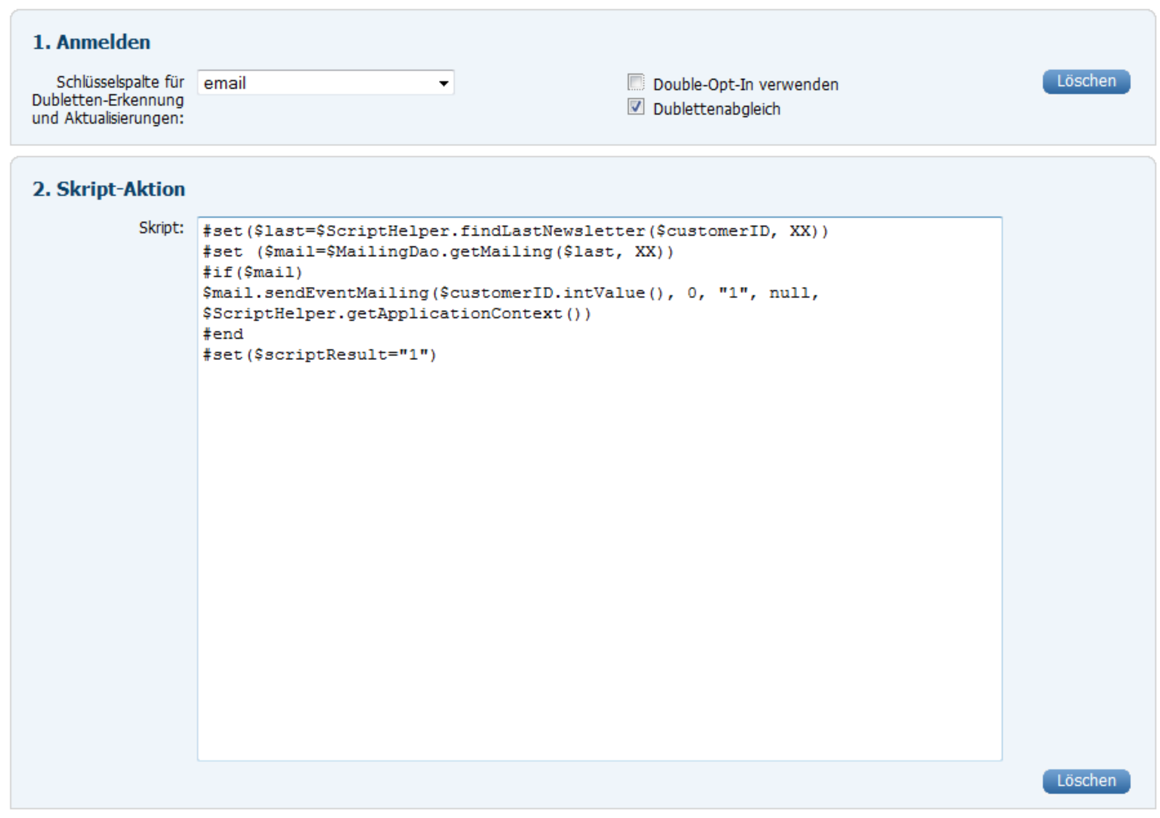


Abb. 8.17: Der Anmeldeaktion wird ein einfaches Skript hinzugefügt.

8.1.2.7 Beispiel: Formular für eine Abmeldung

Die Abmeldung eines Empfängers erfolgt aus praktischen Gründen am besten über einen personalisierten Link, der ein Formular aufruft. Diesen Link geben Sie zum Beispiel am Ende jedes Mailings an, so dass ein Empfänger sich jederzeit selbst von der entsprechenden Mailing-Liste abmelden kann. Für die praktische Umsetzung verwendet das Beispiel zwei Formulare.

- Das erste Formular präsentiert dem Empfänger eine Sicherheitsabfrage. Nur wenn er hier auf die Schaltfläche Abmelden klickt, ruft der OpenEMM ein zweites Formular auf. Es wäre auch denkbar, mit diesem Formular einen Fragebogen anzuzeigen, der die Gründe für die Abmeldung erforscht. Dazu müssen in der Empfängerdatenbank die entsprechenden Felder definiert sein.

Wie Sie Daten aus einem HTML-Formular in ein Empfängerprofil übernehmen, zeigt das Beispiel in Kapitel "Beispiel: Formular: Ändern eines Profils".

- Das zweite Formular ruft eine Aktion auf, die das Abmelden des Empfängers von der betroffenen Mailing-Liste durchführt. Außerdem zeigt es eine Erfolgsbestätigung an. Die Profildaten des Empfängers bleiben danach in der Datenbank erhalten, sind aber für den Empfänger selbst nicht mehr aufzurufen.

8.1.2.7.1 Neue Aktion anlegen

Die Aktion hat nur eine Aufgabe: Den Empfänger abmelden. Bei der Aktion sollten Sie die Option nur für Formulare einstellen, das Ihnen erleichtert später die Pflege Ihrer Aktionen.

1. Legen Sie eine neue Aktion mit dem Namen *Abmelden* an. In der Auswahlliste Typ wählen Sie den Eintrag Abmelden aus.
2. Mit der Schaltfläche Speichern schließen Sie die Definition der Aktion ab.

8.1.2.7.2 Neue Formulare anlegen

Das erste Formular zeigt ein HTML-Formular an, das zwei Schaltflächen zum Abbrechen und Abmelden präsentiert. Diese Sicherheitsabfrage erlaubt einem Empfänger einen Rückzieher, falls er den Abmelden-Link in einem Mailing unbeabsichtigt angeklickt hat.

1. Legen Sie ein neues Formular an, das Sie *AbmeldenFrage* nennen.
2. In das Eingabefeld Erfolgs-Formular tragen Sie den untenstehenden HTML-Code für das Webformular ein. Natürlich können Sie das HTML-Formular ganz nach belieben selbst gestalten. Bei Fehler-Formular genügt ein kurzer Texthinweis, dass die Abmeldung fehlgeschlagen ist. In der Praxis sollten Sie hier besser einen ausführlicheren Text platzieren, der auch einen Link zur Supportseite Ihrer Website oder eine Telefonnummer enthält.
3. Mit der Schaltfläche Speichern schließen Sie die Definition des Formulars ab.

Der HTML-Code für das Webformular ist ziemlich kurz:

```
<form action="form.do" method="post">
<input type="hidden" name="agnCI" value="XX">
<input type="hidden" name="agnFN" value="AbmeldenEnde">
<input type="hidden" name="agnUID" value="$!agnUID">
Wollen Sie sich wirklich abmelden?<br>
<input type="reset" value="Abbrechen">
<input type="submit" value="Abmelden">
</form>
```

Die versteckten Felder in den Zeilen zwei bis vier sind zwingend erforderlich. Sie sorgen dafür, dass die wichtigen Parameter Kundennummer (*agnCI*) und Empfänger-ID (*agnUID*) an das nachfolgende Formular (*agnFN*) weitergegeben werden. Ihre Company-ID ist *1*.

Übersicht | Neues Formular

Name: AbmeldenFrage

Beschreibung (optional): Empfänger meldet sich ab

Aktion: Empfänger laden

Erfolgs-Formular:

```
<form action="form.do" method="post">
<input type="hidden" name="agnCI" value="88">
<input type="hidden" name="agnFN" value="AbmeldenEnde">
<input type="hidden" name="agnUID" value="$!agnUID">
Wollen Sie sich wirklich abmelden?<br>
<input type="reset" value="Abbrechen">
<input type="submit" value="Abmelden">
</form>
```

Fehler-Formular:

```
Abmeldung fehlgeschlagen.
```

Aktion: Keine Aktion

Formular: Speichern

Abb. 8.18: Das Formular zeigt eine Sicherheitsabfrage vor dem endgültigen Abmelden des Empfängers von der Mailing-Liste.

Die zwei Schaltflächen zum Abbrechen (*type="reset"*) und Abmelden (*type="submit"*) entsprechenden dem HTML-Standard. Nur bei einem Klick auf die Submit-Schaltfläche ruft der Web-Browser das Skript *form.do* zum Auswerten auf dem OpenEMM-Server auf.

1. Legen Sie ein weiteres Formular mit dem Namen *AbmeldenEnde* an.
   Achtung: Dieser Name muss exakt dem Formularnamen entsprechen, den Sie im HTML-Code des ersten Formulars bei *agnFN* als Wert angegeben haben.
2. Wählen Sie als einleitende Aktion das vorher definierte Abmelden aus. Bei Erfolgs-Formular tragen Sie noch eine kurze Bestätigung ein, dass die Abmeldung erfolgreich war. Ebenso sollte bei Fehler-Formular ein Hinweis auf den Misserfolg der Aktion erscheinen.
3. Mit der Schaltfläche Speichern beenden Sie die Formulardefinition.

8.1.2.7.3 Abmeldeformular aufrufen

Der Aufruf des Formulars mit der Sicherheitsabfrage erfolgt über ein Mailing. In diesem Mailing tragen Sie einen personalisierten Link nach folgendem Schema ein:

http://company.openemm.org/form.do?agnCI=1&agnFN=AbmeldenFrage&agnUID=##AGNUID##

Sie müssen immer *1* als Wert für *agnCI* in OpenEMM eingeben. Außerdem muss hinter *agnFN=* der Name des ersten Formulars mit der Sicherheitsabfrage folgen, im Beispiel *AbmeldenFrage*.

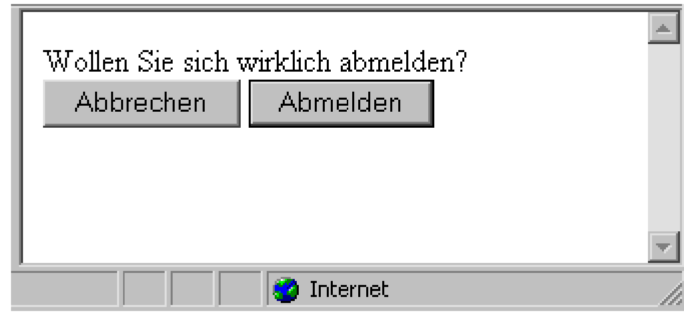


Abb. 8.19: Das einfache HTML-Formular mit der Sicherheitsabfrage aus dem Beispiel.

Achtung: Wenn die Abmeldung von der Mailing-Liste erfolgt ist, funktioniert der Link zum Abmelden nicht mehr. Denn der Empfänger ist zwar noch in der Datenbank vorhanden, das System zeigt ihn aber aus Sicherheitsgründen nicht mehr an. Deshalb ist auch die Empfänger-ID (*agnUID*) nicht mehr gültig. Und diese ist wiederum im personalisierten Link zur Abmeldung enthalten. Über die Administratoroberfläche des OpenEMM können Sie den Empfänger aber weiterhin in der Datenbank aufrufen.

8.1.2.8 Erweiterte Formulargestaltung

Die HTML-Formulare zum Anzeigen, An- und Abmelden aus den bisherigen Beispielen sind sehr einfach gehalten, damit die Struktur klar sichtbar wird. Eine bessere Gestaltung mit Auswahllisten und dynamischer Ausgabe erleichtert die Bedienung aber erheblich.

8.1.2.8.1 Auswahlliste statt Eingabefeld

Einige Angaben sind in der Profildatenbank als Kennziffern gespeichert, etwa das Mail-Format oder das Geschlecht. Bei der Anmeldung kann man einem Anwender natürlich nicht zumuten, diese Kennziffern direkt einzutippen. Dadurch entstehen nur viele Fehler, manche Anwender werden vielleicht sogar absichtlich ungültige Zahlenwerte eintippen. Viel eleganter ist es, wenn der Anwender die Werte über eine Auswahlliste einstellt. Dazu definieren Sie im HTML-Formular mit den Tags *<select>* und *<option>* eine Auswahlliste. Das folgende Beispiel ist für das Geschlecht geeignet:

```
<select name="GENDER" size="1">
<option value="2" selected>Keine Angabe</option>
<option value="0">Herr</option>
<option value="1">Frau</option>
</select>
```

In der ersten Zeile legen Sie im *<select>*-Tag mit dem Attribut *name="GENDER"* fest, dass die Auswahlliste das Geschlecht betrifft. Diese Angabe ist unerlässlich, sonst kann der OpenEMM die Eingaben nicht korrekt auswerten.

Achtung: Sie müssen den Feldnamen unbedingt in Großbuchstaben schreiben.

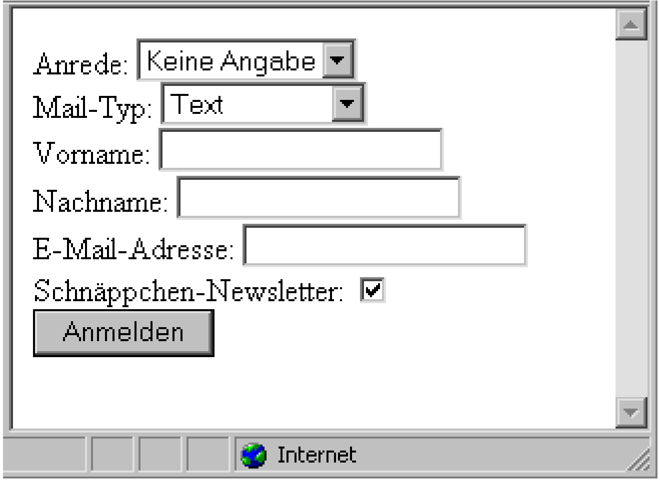


Abb. 8.20: Das Anmeldeformular aus dem vorhergehenden Beispiel mit Auswahllisten für Geschlecht und Mail-Typ.

Die folgenden Zeilen mit *<option>* legen die einzelnen Listenpunkte fest. Für jeden Listenpunkt gibt es ein eigenes *<option>*-Tag. In jedem *<option>*-Tag geben Sie mit dem Attribut *value=""* den Wert an, den der OpenEMMbei Auswahl dieses Punktes in die Profildatenbank übernehmen soll. Im Beispiel sind das *0* für männlich, *1* für weiblich und *2* für keine Angabe.

Was passiert aber, wenn der Anwender gar keine Auswahl trifft? Für diesen Fall geben Sie selbst eine Auswahl vor. Im Beispiel soll *Keine Angabe* als Standardwert bei der Auswertung des Formulars erscheinen. Dazu fügen Sie in das betroffene *<option>*-Tag das Attribut *selected* ein. Damit ist beim Anzeigen des Formulars zunächst dieser Eintrag sichtbar und ausgewählt.

Für andere Angaben wie das gewünschte Mail-Format oder selbst definierte Felder müssen Sie zwei Dinge anpassen:

- Den Namen des Feldes im Attribut *name*.
- Die Werte (*value=""*) und den Text der einzelnen Listenpunkte (*<option> ...</option>*). Sie dürfen dabei so viele Listenpunkte einfügen, wie Sie wollen.

8.1.2.8.2 HTML-Formular dynamisch erzeugen

Bei der Ausgabe eines Empfängerprofils in einem HTML-Formular gibt es nicht nur Texte wie Name oder E-Mail-Adresse, die Sie mit einem Ausgabefeld präsentieren können. Bei Angaben zum Geschlecht ist zum Beispiel eine Auswahlliste viel besser geeignet, und für den Abonnementstatus einer Mailing-Liste ist eine Checkbox (Kontrollkästchen) ideal.

Wie Sie in einem Eingabeformular Auswahllisten realisieren, zeigt das vorhergehende Kapitel. Bei der Ausgabe eines bestehenden Profils muss aber der richtige Punkt der Auswahlliste markiert sein. Dazu müssen Sie im HTML-Code das Attribut *selected* in das entsprechende *<option>*-Tag einfügen. Ähnlich verhält es sich mit einer Checkbox, hier erzeugt das Attribut *checked* ein Häkchen. Über Skriptbefehle fügen Sie die Attribute an der richtigen Stelle, abhängig vom Empfängerprofil, ein. Das Beispiel für die Anzeige des Mail-Formats in einer Auswahlliste sieht so aus:

```
Mail-Format: <select name="MAILTYPE" size="1">
<option value="0" #if( $customerData.MAILTYPE == "0" ) selected #end >
Text
</option>
<option value="1" #if( $customerData.MAILTYPE == "1" ) selected #end >
HTML
</option>
<option value="2" #if( $customerData.MAILTYPE == "2" ) selected #end >
Offline-HTML
</option>
</select><br>
```

Der Listenpunkt, den der Browser als markiert anzeigt, muss mit dem Attribut *selected* markiert sein. Die Wenn-Abfrage *#if* prüft zunächst, ob der im Empfängerprofil gespeicherte Wert zum Listeneintrag passt. Den Wert aus dem Profil rufen Sie mit *$customerData.MAILTYPE* ab. MAILTYPE ist der Name des Feldes, in dem der OpenEMM den E-Mail-Typ (Text, HTML oder Offline-HTML) eines Empfängers speichert. Besteht eine Übereinstimmung, so fügt der Skriptbefehl den Text vor dem abschließenden *#end* der Wenn-Abfrage in den HTML-Code ein. Aus

```
<option value="2" #if( $customerData.MAILTYPE == "2" ) selected #end >
```

wird damit zum Beispiel

```
<option value="2" selected >
```

Das passiert im Beispiel natürlich nur, wenn im Empfängerprofil eine 2 eingetragen ist. Bei einer 1 oder einer 0 entsteht folgendes HTML-Tag:

```
<option value="2">
```

Im Endergebnis hat nur das *<option>*-Tag das Attribut selected, dessen Wert der Angabe im Empfängerprofil entspricht.

8.2 Kundenprofile pflegen mit Aktionen

Inhalte dieses Kapitels

- Sie bearbeiten die Profil-Datenbank.
- Sie definieren Aktionen.
- Sie bereiten mehrstufige Mailings vor.

8.2.1 Welche Funktionen bietet der OpenEMM?

In den vorangegangenen Kapiteln haben Sie die einzelnen Schritte kennen gelernt, die dazu nötig sind, um E-Mails an Ihre Kunden zu versenden und den Response darauf statistisch auszuwerten. Dies schöpft jedoch längst nicht alle Möglichkeiten aus. Darum bietet der OpenEMM einige Features, die über den reinen Versand hinaus gehen: Sie können mit Ihren Kunden – angelehnt an deren Interessenprofile – in Dialog treten und die Profile weiter entwickeln. Das erlaubt Ihnen, zielgerichtete und damit auch erfolgreiche Mailing-Aktionen zu starten. Der OpenEMM bietet Ihnen Instrumente zur Durchführung des so genannten Closed-Loop-Marketing sowie der Kampagnenfunktionalität zur Optimierung der Kundenansprache.

Im Kern passiert bei solchen Mailings folgendes: Die aktionsgesteuerte E-Mail für den Empfänger enthält einen oder mehrere Links. Die Link-Adressen enthalten Zahlencodes, die Empfänger und Art der Aktion beschreiben. Klickt der Empfänger einen der Links an, so registriert das der OpenEMM und startet die dem Link zugeordnete Aktion. Die Aktion kann das Profil des jeweiligen Empfängers modifizieren und/oder ein anderes Mailing anstoßen.

Mit datumsgesteuerten Mailings erteilen Sie dagegen "Daueraufträge" an den OpenEMM: Jeden Tag prüft das System, ob ein Empfänger festgelegte Suchkriterien erfüllt und verschickt an die betreffenden Personen ein Mailing. Datumsgesteuerte Mailings sind zum Beispiel ideal für automatische Geburtstagsgrüße.

Bevor Sie sich aber über konkrete Mailings Gedanken machen, lernen Sie die einzelnen Bausteine kennen, die der OpenEMM für die Pflege der Kundenprofile bereitstellt.

- Sie erzeugen neue Felder für die Empfängerdatenbank, um die zusätzlichen Informationen über die Kunden zu speichern.
- Sie definieren Aktionen, die festlegen, was passiert, wenn ein Empfänger einen bestimmten Link in einem Mailing anklickt. Eine solche Aktion kann beispielsweise den Inhalt eines Feldes verändern oder direkt ein anderes Mailing aktivieren.
- Sie erzeugen messbare Links für ein Mailing, die die vorher definierten Aktionen auslösen.
- Sie legen Mailings an, die durch eine Aktion an bestimmte Empfänger verschickt werden.

8.2.2 Empfängerprofil erweitern

Eine Datenbank, die Sie nach Ihren Bedürfnissen gestalten und in der Empfängerdaten immer auf dem neuesten Stand sind, ist Grundlage für das Dialogmarketing per E-Mail. In einer Datenbank sind Einträge vorhanden, die das Profil Ihres Kunden beschreiben: Im Regelfall besteht ein Empfängereintrag aus den Eigenschaften Name, Vorname, Geschlecht und E-Mail-Adresse. Die Eigenschaften Ihres Kunden sind in der Profil-Datenbank in entsprechenden Feldern eingetragen. Wenn Sie nun für Ihre Kunden neue Eigenschaften im Hinblick auf geplante Marketingaktionen definieren wollen, dann müssen Sie in der Datenbank für diese Daten neue Felder anlegen. Sie könnten beispielsweise Felder für die Schuhgröße, die Lieblingsfarbe oder besondere Interessen anlegen.

8.2.2.1 Felder richtig planen

Bevor Sie nun damit anfangen neue Felder anzulegen, sollten Sie sich Gedanken über den Verwendungszweck machen. Denn aus dem Zweck ergibt sich meistens der erforderliche Typ des Feldes. Und je weniger Felder Sie einsetzen, desto übersichtlicher bleibt Ihre Empfängerdatenbank.

Es macht auch Sinn, die Kapitel "Closed-Loop-Marketing - ein Beispiel" und " Automatischer Mailing-Versand - ein Beispiel" mit konkreten Beispiel vorher durchzugehen.

Einige Grundregeln helfen:

- Verwenden Sie aussagekräftige Feldnamen. Das erleichtert den Umgang mit der Empfängerdatenbank erheblich, vor allem wenn mehrere Personen damit arbeiten sollen.
- Am häufigsten werden Sie den Feldtyp Numerisch einsetzen, der als Feldinhalt "nur" Zahlen erlaubt. Trotz dieser Einschränkung ist der Typ universell. Sie können zum Beispiel speichern, ob sich ein Empfänger für ein bestimmtes Thema interessiert. Ein Wert von *0* bedeutet dann Desinteresse, eine *1* Interesse (ein Beispiel siehe Kapitel "Closed-Loop-Marketing - ein Beispiel ").
  Oder Sie benötigen ein Feld, das verschiedene feste Werte aufnehmen soll wie das vordefinierte Feld GENDER (Geschlecht). Hier steht eine *0* für männlich, eine *1* für weiblich, und *2* markiert Empfänger mit fehlender Geschlechtsangabe. Das macht natürlich nur Sinn, wenn sich die Alternativen gegenseitig ausschließen. Schließlich könnte ein Empfänger sich sowohl für Reisen als auch Autos interessieren. In solchen Fällen legen Sie besser für jedes Thema ein eigenes Feld an.
- Der Einsatzbereich von Datumsfeldern ist klar, Sie können damit etwa Geburtstage oder den Ablauftag eines Vertrags speichern. Die Eingabe erfolgt immer nach dem Schema JJJJMMTT, also beispielsweise *19650905* für den 5. September 1965.
- Verwenden Sie den Typ Alphanumerisch nur, wenn Sie tatsächlich freie Eingaben ohne Beschränkung erlauben wollen. In einem solchen Textfeld können Sie zum Beispiel Rufnamen speichern oder Urlaubsorte. Beachten Sie aber, dass sich Textfelder oft nur schwer mit der Suchfunktion oder durch Zielgruppen auswerten lassen. Denn es kommt leicht zu unterschiedlichen Schreibweisen, wenn sich ein Anwender beispielsweise bei der Eingabe vertippt.

8.2.2.2 Neue Felder erzeugen

Um ein neues Feld im Empfängerprofil anzulegen, sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste die Schaltfläche Verwaltung und den Unterpunkt Felder verwalten an.
2. Im Inhaltsbereich zeigt das System jetzt eine Liste aller bereits definierten Felder. Die vom OpenEMM selbst verwalteten Felder wie etwa FIRSTNAME (Vorname) sind nicht zu sehen, aber natürlich immer vorhanden. Öffnen Sie das Register Neues Feld. Sie müssen nun sechs Eingabefelder ausfüllen: Feldname, Beschreibung, Feldname in DB, Typ, Länge und Standard-Wert.
3. Neben Feldname tragen Sie den Namen ein, den der OpenEMM später für den Benutzer anzeigt. Das System verwendet ihn immer dann, wenn Sie beispielsweise in einer Auswahlliste ein Feld wählen dürfen. Sie sollten also einen möglichst eindeutigen Namen verwenden. Sie dürfen alle Zeichen verwenden, sollten den Feldnamen aber nicht zu lange wählen. Für längere Erklärungen ist das Eingabefeld Beschreibung gedacht, in dem Sie die Bedeutung des Feldes in ein oder zwei Sätzen darlegen.

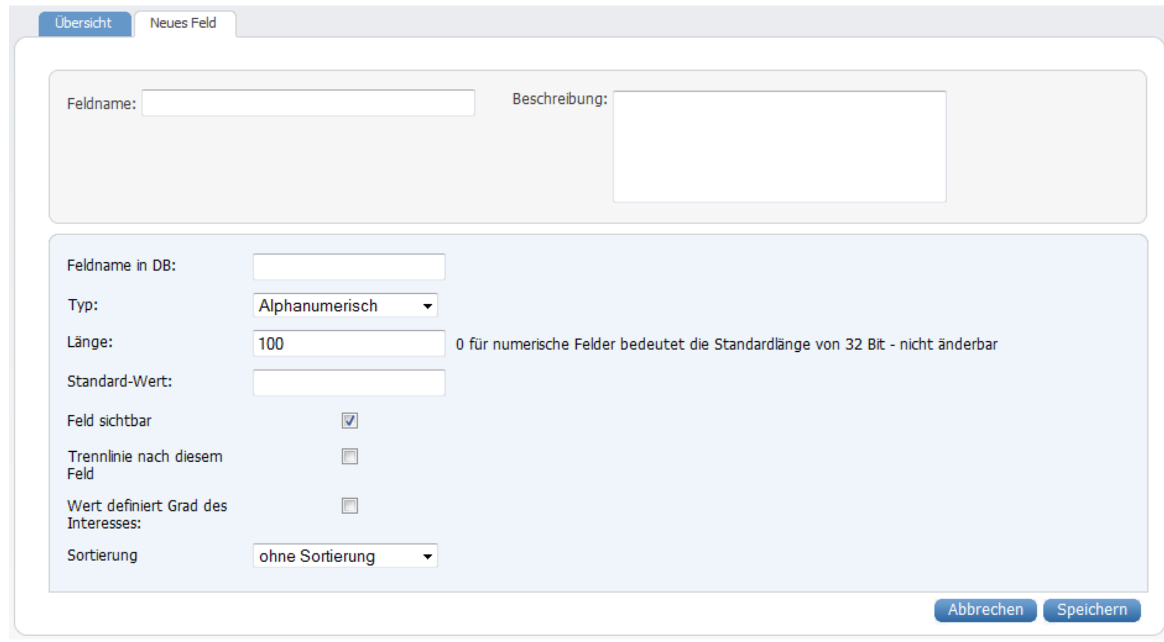


Abb. 8.21: Ein neues Feld benötigt zunächst einen eindeutigen Namen.

4. Bei Feldname in DB tragen Sie den Text ein, den die Datenbank des OpenEMM intern verwenden soll. Dieser Name erscheint nur bei der Verwaltung des Feldes, sonst bekommt ihn der Benutzer nie zu Gesicht. Es hat sich bewährt, einen zweiteiligen Namen mit einem Unterstrich (_) als Trennzeichen zu verwenden. Denken Sie beispielsweise an *Interesse_Autos* oder *Alter_Jahre*. Damit vermeiden Sie Kollisionen mit internen Feldnamen des OpenEMM. Groß- oder Kleinschreibung spielt keine Rolle, denn der OpenEMM wandelt sowieso alles in Großbuchstaben um.

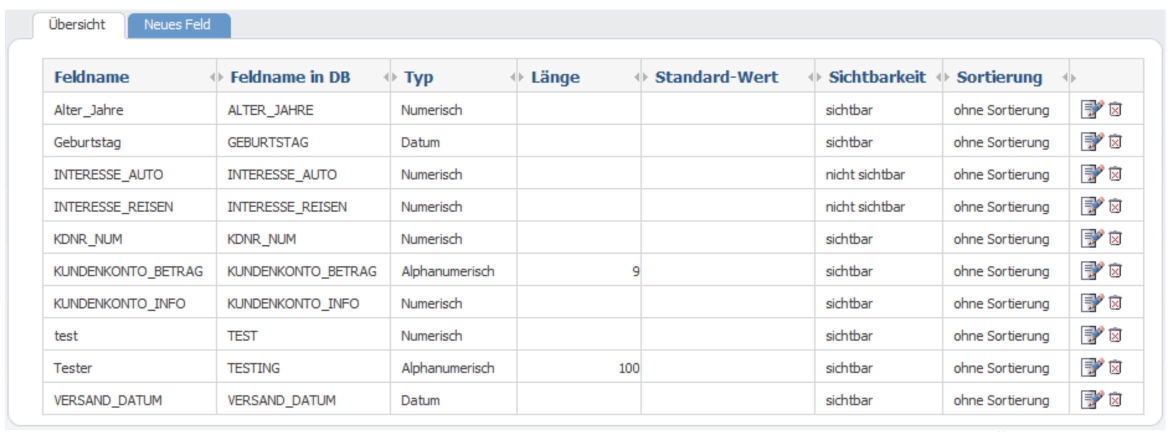
5. In der Spalte Typ steht Ihnen eine Auswahlliste die Formate Numerisch, Alphanumerisch und Datum zur Verfügung. Damit legen Sie fest, in welchem Format die neuen Informationen über den jeweiligen Kunden in der Datenbank angelegt werden. Während bei Numerisch nur Zahlen und bei Datum nur ein Datum erlaubt ist, kann im Format Alphanumerisch jedes gängige Unicode-Zeichen eingegeben werden.

6. Das Eingabefeld Länge legt die maximale Anzahl Zeichen fest, die Sie in das neue Feld eintragen können. Das betrifft nur Felder vom Typ Alphanumerisch, die beliebige Zeichen aufnehmen dürfen. Das System legt für Felder vom Typ Datum eine Länge von 7 Zeichen fest, für Numerisch eine Länge von 22 Zeichen – andere Werte ignoriert der OpenEMM. Da Alphanumerisch keine Standardlänge hat, müssen Sie unbedingt eine Länge angeben – sonst reagiert das System mit einer Fehlermeldung.

7. Das Eingabefeld Standard-Wert legt fest, welchen Wert das neue Feld anfangs hat. Wenn Sie beispielsweise einen neuen Empfänger anlegen, trägt der OpenEMM den Standardwert in das Profil ein. Für numerische Felder bietet sich also als Standardwert *0* an. Wenn es sich um ein Alphanumerisch-Feld mit der Angabe zum Hauptreiseland handelt, ist als Standardwert etwa *keines* sinnvoll. Dann können Sie zum Beispiel nach einigen Monaten über die Suchfunktion (Kapitel "Suchen nach Feldern") leicht Empfänger herausfiltern, die bisher noch keine Angabe gemacht haben. Sie können den Standard-Wert eines Feldes jederzeit ändern. Nach der Änderung erhalten alle neuen Empfänger den neuen Standard-Wert. Empfänger, die vor der Änderung angelegt wurden, behalten den alten Standard-Wert.
Bitte beachten Sie: Bei Eingaben für das Format Datum ist kein Standardwert vorgesehen.

8. Wenn Sie die Eingabe abgeschlossen haben klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern. Das

System zeigt jetzt die Übersichtsliste an, am Ende ist das gerade erzeugte Feld aufgeführt. **Bitte beachten Sie:** Wenn ein Feld erst einmal erzeugt ist, können Sie nur noch Feldname, Beschreibung und Standard-Wert ändern. Die restlichen Parameter (Länge, Typ etc.) lassen sich nicht mehr anpassen. Der einzige Ausweg ist, das Feld zu löschen und ein neues Feld anzulegen.



Übersicht | Neues Feld

Feldname	Feldname in DB	Typ	Länge	Standard-Wert	Sichtbarkeit	Sortierung	
Alter_Jahre	ALTER_JAHRE	Numerisch			sichtbar	ohne Sortierung	
Geburtstag	GEBURTSTAG	Datum			sichtbar	ohne Sortierung	
INTERESSE_AUTO	INTERESSE_AUTO	Numerisch			nicht sichtbar	ohne Sortierung	
INTERESSE_REISEN	INTERESSE_REISEN	Numerisch			nicht sichtbar	ohne Sortierung	
KDNR_NUM	KDNR_NUM	Numerisch			sichtbar	ohne Sortierung	
KUNDENKONTO_BETRAG	KUNDENKONTO_BETRAG	Alphanumerisch	9		sichtbar	ohne Sortierung	
KUNDENKONTO_INFO	KUNDENKONTO_INFO	Numerisch			sichtbar	ohne Sortierung	
test	TEST	Numerisch			sichtbar	ohne Sortierung	
Tester	TESTING	Alphanumerisch	100		sichtbar	ohne Sortierung	
VERSAND_DATUM	VERSAND_DATUM	Datum			sichtbar	ohne Sortierung	

Abb. 8.22: Das neu erzeugte Feld erscheint alphabetisch nach dem Feldnamen sortiert in der Übersichtsliste.

8.2.2.3 Bestehende Felder löschen

1. Sollten Sie ein Feld irrtümlich angelegt haben, klicken Sie in der Navigationsleiste die Schaltfläche Verwaltung und anschließend den Unterpunkt Felder verwalten.
2. Am Ende der Zeile mit dem fraglichen Feld klicken Sie das Symbol Löschen an.
3. Zu Ihrer Sicherheit wurde noch ein Zwischenschritt eingefügt, in dem Sie noch einmal explizit gefragt werden, ob Sie dieses Feld auch wirklich löschen möchten. Je nachdem stehen Ihnen die Schaltflächen Löschen oder Abbrechen zur Verfügung.
4. Der OpenEMM prüft vor dem Löschen, ob das fragliche Feld in anderen Funktionen des Programms verwendet wird. Wenn Sie beispielsweise eine Zielgruppe definiert haben, die das Feld benutzt, so akzeptiert das System den Löschauftrag nicht. Sie müssen dann zunächst die Zielgruppe löschen.



Abb. 8.23: Wenn Sie ein Feld löschen, prüft das System sicherheitshalber nach, ob es noch von anderen Programmfunktionen benutzt wird.

Bitte beachten Sie: Beim Löschen von Feldern in Datenbanken sollten Sie mit Sorgfalt vorgehen. Denn mit dem Feld löschen Sie auch dessen Daten, die sich in der Zwischenzeit angesammelt haben. Das Löschen der Daten lässt sich nicht mehr rückgängig machen.

8.2.3 Aktionen definieren

Eine Aktion dient dazu, auf Mausklicks der Mailing-Empfänger zu reagieren. Die Reaktion kann zum Beispiel ein Feld im Empfängerprofil verändern, etwa den Wert eines numerischen Feldes um *1* erhöhen. Alternativ löst die Aktion den Versand eines Mailings aus. Oder Sie kombinieren

mehrere Schritte in einer Aktion. Das Kapitel trennt aber der Übersichtlichkeit halber die Veränderung von Empfängerprofilen und den Versand eines Mailings.

8.2.3.1 Aktionen verwalten

Wenn Sie eine neue Aktion anlegen wollen, rufen Sie die Übersichtsliste auf. Hier finden Sie alle bisher angelegten Aktionen. Dort können Sie auch bestehende Aktionen überarbeiten oder löschen.



Abb. 8.24: Der OpenEMM listet alle bereits angelegten Aktionen in der Übersicht auf.

1. Rufen Sie in der Navigationsleiste die Rubrik Sites & Aktionen auf und wechseln Sie in den Unterpunkt Aktionen.
2. Alle bereits angelegten Aktionen listet der OpenEMM in der Übersicht auf. Darin steht unter der Spalte Aktion der jeweilige Name der Aktion und die Spalte Beschreibung erklärt dessen Funktionsweise. Ob die Aktion bereits in einem Formular verwendet wird, zeigt das Programm in der Spalte in Formular benutzt an.
3. Um bei einer längeren Liste die Übersicht zu behalten, können Sie diese nach den Spaltenüberschriften sortieren. Ein Klick auf die jeweilige Spalte sortiert deren Einträge zunächst alphabetisch aufsteigend, also von A bis Z. Ein weiterer Klick kehrt die Sortierreihenfolge um. Außerdem können Sie über die Option Listenlänge die Anzahl der gleichzeitig dargestellten Listeneinträge auf 20, 50 oder 100 festlegen.
4. Um eine bereits angelegte Aktion zu bearbeiten, klicken Sie einfach auf dessen Namen oder Beschreibung oder auf das Symbol in der letzten Spalte. Der OpenEMM zeigt daraufhin automatisch den Inhalt der Aktion an.
5. Benötigen Sie eine Aktion nicht mehr, können Sie es über das Papierkorb-Symbol in der rechten Spalte löschen.
6. Im Register Neue Aktion sehen Sie den Eingabedialog für eine neu zu definierende Aktion. Wie Sie dazu am besten vorgehen, erfahren Sie im nächsten Abschnitt.

Folgende Aktionen stehen Ihnen zur Verfügung. Die leeren Zeilen sind bewusst leer.

Aktion	**Beschreibung**
Abmelden	Meldet einen Empfänger von einer Mailing-Liste ab.
Aktionsbasiertes Mailing verschicken	Verschickt ein aktiviertes, aktionsgesteuertes Mailing. **Parameter:** Mailing: Zu verschickendes Mailing. Verzögerung: Verzögerung des Versands nach Anstoßen der Aktion.

Anmelden	Meldet einen Empfänger auf einer Mailing-Liste an. Dafür müssen mindestens die Informationen über Mailing-Liste, Gender, E-Mail und Mailtyp übertragen werden. Siehe Kapitel "Beispiel: Formular für eine Anmeldung" bzw. "Beispiel: Anmeldung mit Double-Opt-In". **Parameter:** Schlüsselspalte: Der OpenEMM vergleicht diese Spalte mit der Datenbank und aktualisiert die existierenden Daten. Double-Opt-In verwenden: Auswahl des Anmeldeverfahrens. Dublettenabgleich: Vergleich mit existierende Daten in der OpenEMM-Datenbank.
Archiv-Mailing anzeigen	Führt die Aktion zum Anzeigen der Fullview aus. Siehe Kapitel "Fullview: HTML-Mails immer korrekt angezeigt". **Parameter:** Ablaufdatum: Nach diesem Datum ist die Fullview nicht mehr aufrufbar und eine Fehlerseite wird angezeigt.
Double-Opt-In Bestätigung	Setzt den Status eines Empfängers von Waiting for confirmation auf Aktiv. Siehe Kapitel "Beispiel: Anmeldung mit Double-Opt-In".
Empfängerdaten laden	Die Empfängerdaten eines Empfängers werden geladen. Die agnUID muss dabei übertragen werden. Siehe Kapitel "Beispiel: Formular: Ändern eines Profils". **Parameter:** Auch inaktive Abonnenten-Daten laden: Die Empfängerdaten werden auch für abgemeldete Empfänger noch angezeigt.
Mailing-Archiv Übersicht	Zeigt eine Übersicht von versendeten Mailings eines Archives an, bei denen In Archiv verwenden in der Detail-Ansicht eines Mailing aktiviert wurde. **Parameter:** Archiv: Auswahl des Archives.
Profil-Modifikation	Verändert ein Profilfeld eines Empfängers. Siehe Kapitel "Aktion: Empfängerprofil verändern". **Parameter:** Spalten-Name: Auswahl des zu verändernden Profilfeldes, der Aktion und des Wertes.
Service-Mail versenden	Verschickt eine einzelne E-Mail an einen auszuwählenden Empfänger mit selbst-definierten Text. Eine gültige agnUID muss dabei übertragen werden um Missbrauch auszuschließen. **Paramater:** An: E-Mail-Adresse des Empfängers. Betreff: Betreff der E-Mail. Text-Version: Text-Version der E-Mail. HTML-Version: HTML-Version der E-Mail.
Skript-Aktion	Führt selbst-definierte Skripts aus. Siehe Kapitel "Aktion: Eigene Skripts integrieren". **Parameter:** Skript: Auszuführendes Skript.

8.2.3.2 Aktion: Empfängerprofil verändern

Um eine neue Aktion zu definieren, die ein Empfängerprofil verändert, sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste hintereinander auf die Schaltflächen Sites & Aktionen und Aktionen. In der Übersichtsliste sehen Sie bereits definierte Aktionen, die Sie mit den beiden Symbolen am Ende der Zeile löschen oder bearbeiten.
2. Klicken Sie im Fenster Aktionen den Unterpunkt Neue Aktion an. Im Inhaltsbereich zeigt das System einen Eingabedialog.
3. Geben Sie im Eingabefeld Name der Aktion einen passenden Titel. Der Name erscheint im OpenEMM immer dann, wenn Sie eine Aktion auswählen dürfen. Um sich die Arbeit zu erleichtern sollte der Name möglichst aussagekräftig sein. Im Eingabefeld Beschreibung können Sie den Zweck der Aktion ausführlich erläutern. Gerade wenn mehrere Personen mit dem OpenEMM arbeiten, macht das durchaus Sinn.
4. Über die Auswahlliste Verwendung steuern Sie, wofür Sie die Aktion einsetzen wollen. Technisch gibt es keinen Unterschied zwischen den Aktionen, aber Sie erleichtern sich durch die Zuordnung die Arbeit mit dem OpenEMM. In verschiedenen Eingabedialogen präsentiert das System alle definierten Aktionen in einer Auswahlliste. Das kann bei der Auswertung messbarer Links oder bei Formularen der Fall sein. Mit der Voreinstellung nur für Links legen Sie fest, dass diese Aktion nur bei Link-bezogenen Themen in den Auswahllisten erscheint. So bleibt die Anzahl der Einträge in der Auswahlliste kleiner. Die Einstellung nur für Formulare bewirkt, dass die Aktion nur in Auswahllisten für Formulare sichtbar ist. Mit der Auswahl Links und Formulare ist die Aktion in allen Fällen sichtbar.

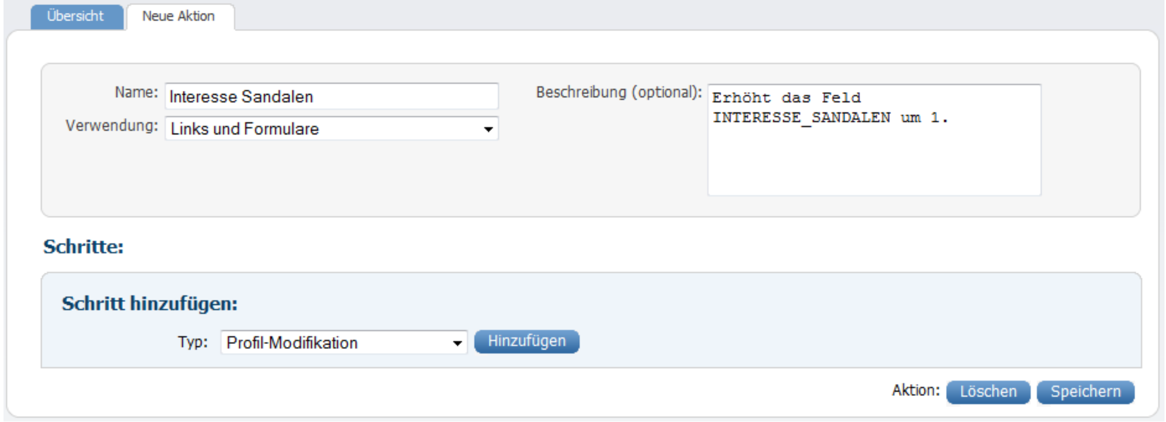


Abb. 8.25: Geben Sie der neuen Aktion einen aussagekräftigen Namen und eine Beschreibung.

5. Als nächstes wählen Sie aus, was die Aktion im ersten Schritt machen soll. Sie haben in der Auswahlliste Typ die Wahl zwischen den in Kapitel "Aktionen verwalten" aufgelisteten Aktionen. In diesem Kapitel geht es um Profile, belassen Sie also die Voreinstellung Profil-Modifikation. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche Speichern. Mehr über die anderen Optionen lesen Sie in Kapitel "Formulare" über Formulare.
6. Bei der Anreicherung von Daten über eine Profilmodifikation gibt es nur noch die selber definierten Felder zur Auswahl. Die OpenEMM-spezifischen Felder wie Mailtype, Gender, usw stehen hier nicht mehr zur Verfügung.Nun legen Sie im OpenEMM genau fest, welches Feld des Empfängerprofils das System wie verändern soll. Klicken Sie dazu neben dem gewählten Typ auf die Schaltfläche Hinzufügen. Daraufhin erscheint die Auswahlliste Spalten-Name, die alle Felder im Empfängerprofil anzeigt. Das umfasst nur Ihre selbst definierten Felder. Wählen

Sie das gewünschte Feld aus, im Beispiel das selbst definierte INTERESSE_SANDALEN.

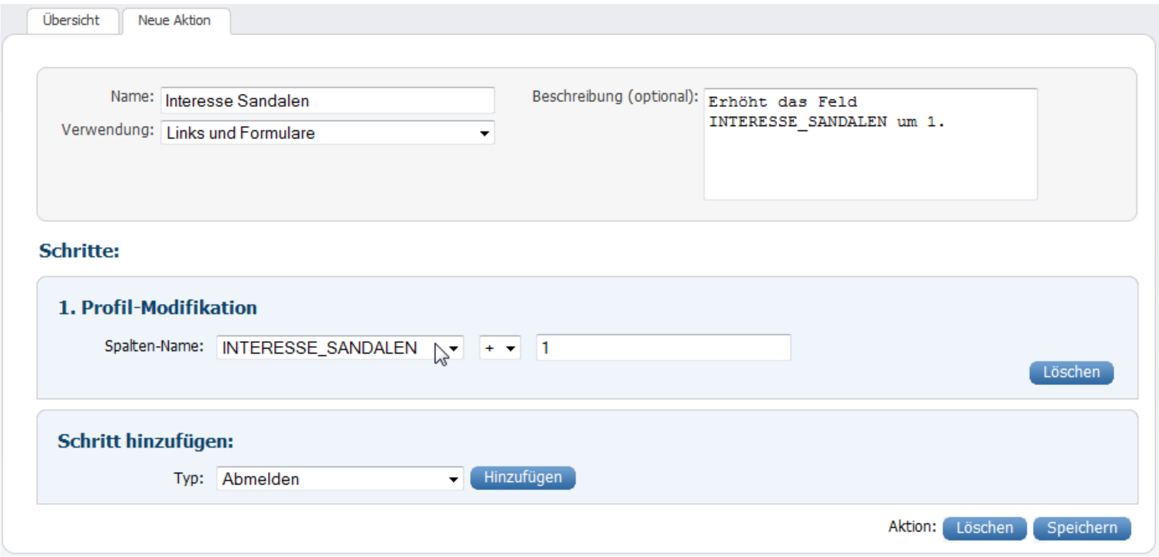


Abb. 8.26: Über Auswahllisten wählen Sie aus, welches Feld wie verändert werden soll.

7. Die zweite Auswahlliste enthält den Operator. Das letzte Eingabefeld nimmt den Wert auf, den der Operator verarbeiten soll. Die Bedeutung ist je nach Typ des Feldes unterschiedlich.
   Die Operatoren Plus (+) und Minus (-) machen natürlich nur bei Numerisch-Feldern Sinn. Sie erhöhen oder verringern damit den Zahlenwert des Feldes. Wenn Sie beispielsweise das Interesse eines Empfängers an einem bestimmten Thema registrieren wollen, erhöhen Sie den Wert. Gibt der Empfänger dagegen sein Desinteresse durch einen Mausklick kund, könnten Sie den Wert verringern. Im letzten Eingabefeld tragen Sie den Zahlenwert ein, den das System addieren oder subtrahieren soll. Im Beispiel wird also der Inhalt des Feldes INTERESSE_SANDALEN um 1 erhöht (+1).
   Mit dem Gleichheitszeichen (=) setzen Sie den Feldinhalt auf einen bestimmten Wert, egal was vorher gespeichert war. Diesen Operator dürfen Sie bei allen Feldtypen anwenden, also bei Numerisch, Datum und Alphanumerisch. Dazu muss natürlich der Inhalt des letzten Eingabefeldes passen. Bei einem Alphanumerisch-Feld dürfen Sie beliebige Unicode-Zeichen eintragen, bei Numerisch natürlich nur Zahlen. Ein Datum erwartet das System im Format JJJJMMTT, also etwa *20031224* für Weihnachten 2003.

8. Sind Sie mit den Eingaben fertig, übergeben Sie die Änderungen mit der Schaltfläche Speichern an das System.

9. Über den Bereich Schritt hinzufügen können Sie jetzt beliebige zusätzliche Schritte definieren. Dazu wiederholen Sie die Arbeitsschritte ab Nummer 4. Sie dürfen jederzeit Änderungen an bereits bestehenden Schritten durchführen. Dazu tragen Sie einfach die neuen Werte ein und Bestätigen dann mit der Schaltfläche Speichern.
   Bitte beachten Sie: Es ist kein Problem Profil-Modifikationen, E-Mail-Versand und die anderen Optionen in einer Aktion zu kombinieren.

10. Um einen Schritt zu entfernen, klicken Sie am Ende der Zeile auf die Schaltfläche Löschen.
    Bitte beachten Sie: Der OpenEMM löscht den Schritt ohne Rückfrage, Sie sollten also vorsichtig mit der Schaltfläche sein.

8.2.3.3 Aktion: Aktionsgesteuertes Mailing auslösen

Bevor Sie durch eine Aktion den Versand eines Mailings auslösen können, müssen Sie zunächst ein

entsprechendes Mailing definieren. Dabei sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

1. Legen Sie wie in Kapitel "Mailings - Newsletter versenden" beschrieben ein neues Mailing an. Es stehen Ihnen alle dort genannten Optionen zur Verfügung. Es bietet sich an, aktionsgesteuerte Mailings immer mit einem bestimmten Text beginnen zu lassen, etwa *Event:*. Dann fällt Ihnen die Verwaltung der Mailings leichter.
2. Im Eingabedialog für das neue Mailing stellen Sie in der Auswahlliste Mailing-Typ allerdings die Option Aktionsgesteuertes Mailing ein. Anschließend sichern Sie das neue Mailing mit der Schaltfläche Speichern und machen wie bei einem normalen Mailing weiter.

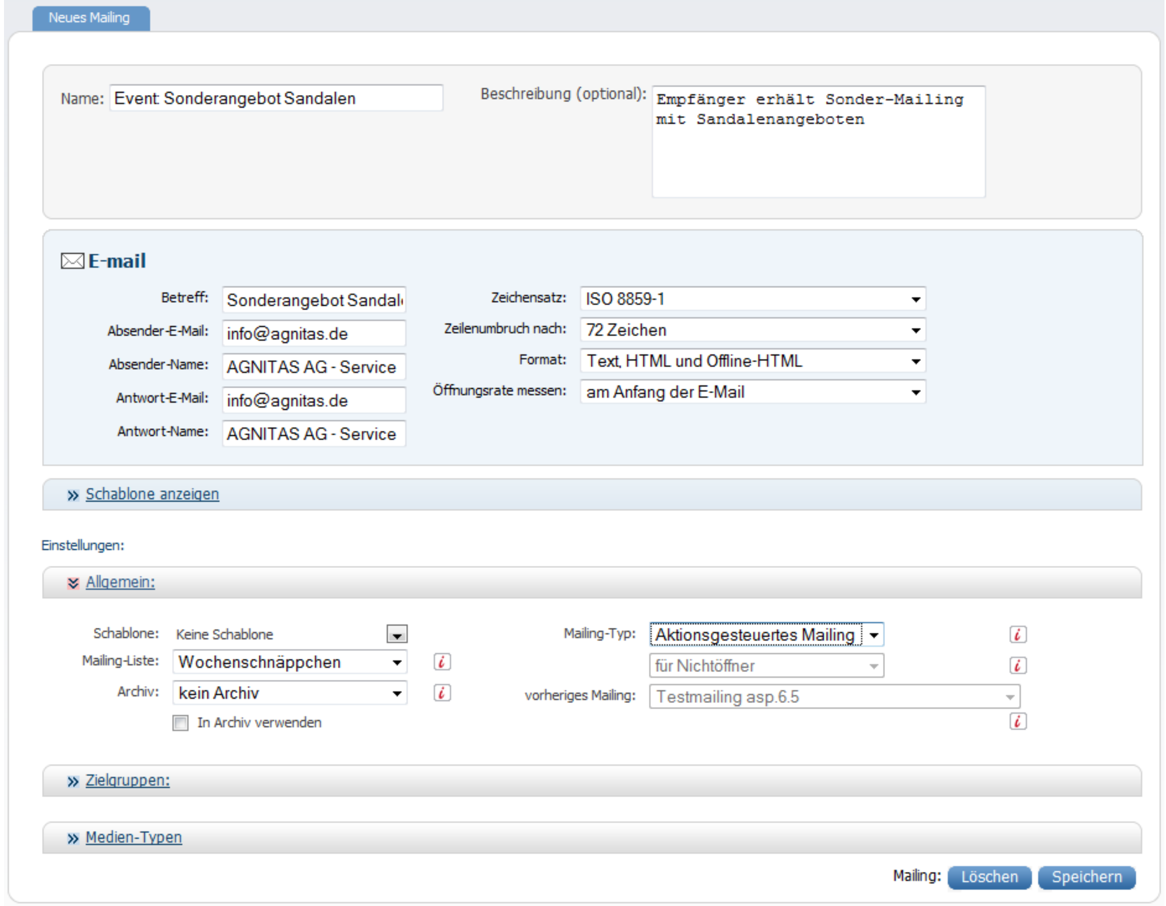


Abb. 8.27: Legen Sie ein neues Mailing an und stellen Sie als Typ Aktionsgesteuertes Mailing ein.

3. Wenn Sie das Mailing mit Inhalt, messbaren Links etc. fertig gestellt haben, wechseln Sie zum Register Versand. Anders als bei einem normalen Mailing lautet das Startkommando nicht Abschicken sondern Aktivieren. Klicken Sie diesen Link an, um das aktionsgesteuerte Mailing zu aktivieren.
   Bitte beachten Sie: Dadurch verschicken Sie keine E-Mails an die Empfänger. Vielmehr stellen Sie das Mailing im OpenEMM bereit, damit eine Aktion den Versand einer E-Mail an den Empfänger auslöst. Dann erhält nur der Empfänger die E-Mail, der die Aktion mit seinem Mausklick auf einen Link ausgelöst hat.

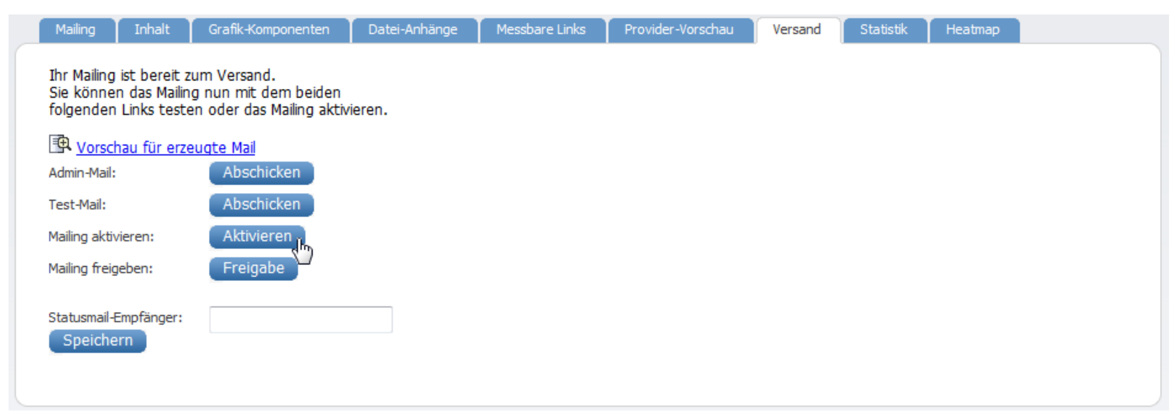


Abb. 8.28: Mit dem Link Aktivieren sagen Sie dem OpenEMM, dass das aktionsgesteuerte Mailing fertig ist.

4. Wenn eine Aktion den Versand eines Mailings auslösen soll, gehen Sie im Prinzip genauso vor wie bei einer Profil-Modifikation. Führen Sie die ersten drei Arbeitsschritte aus dem vorhergehenden Kapitel "Aktion: Empfängerprofil verändern" durch. Damit rufen Sie den Eingabedialog für eine Aktion auf und tragen Name und Beschreibung ein. Danach sind folgende Arbeitsschritte nötig:

5. Stellen Sie in der Auswahlliste Typ auf Aktionsbasiertes Mailing versenden ein und klicken Sie auf Hinzufügen. Anschließend übergeben Sie die Eingaben mit einem Klick auf die Schaltfläche Speichern an das System.

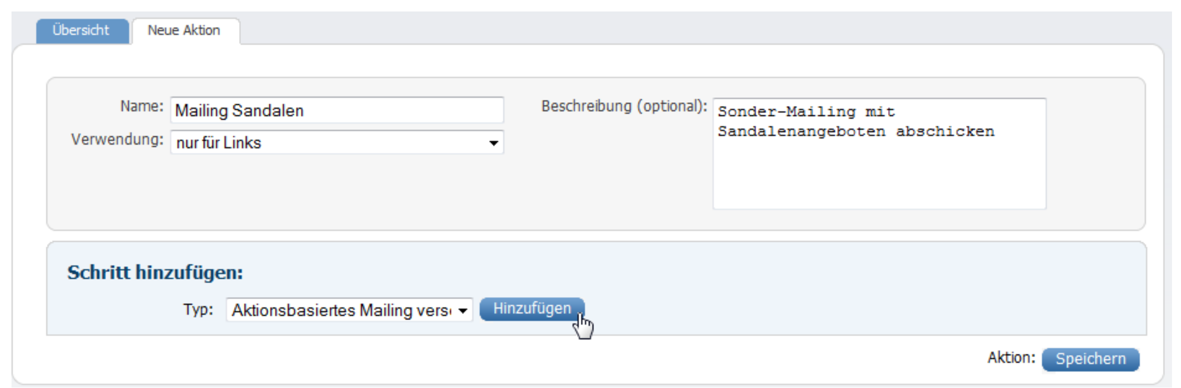


Abb. 8.29: Mit der Einstellung Aktionsbasiertes Mailing versenden entsteht eine Aktion, die Mailings verschickt.

6. Der Inhaltsbereich zeigt jetzt unter Schritte einen anderen Eingabedialog als bei der Profil-Modifikation. Für ein Mailing sind einfach andere Parameter erforderlich. Die Auswahlliste Mailing zeigt alle aktionsgesteuerten Mailings an, die Sie bereits definiert haben. Wählen Sie das gewünschte Mailing aus.
Bitte beachten Sie: Normale Mailings oder datumsgesteuerte Mailings sind in der Auswahlliste nicht aufgeführt.

7. Die Auswahlliste Verzögerung legt fest, wie viel Zeit zwischen dem Start der Aktion und dem Versand der E-Mail vergehen soll. Sie haben die Wahl zwischen keiner Verzögerung und einer Verzögerung von bis zu sieben Tagen. Eine Verzögerung macht zum Beispiel Sinn, wenn Sie dem Empfänger ein persönliches Angebot versprechen. Ein normaler Mensch erwartet, dass die Erstellung eines solchen Angebots mindestens ein paar Stunden in Anspruch nimmt.

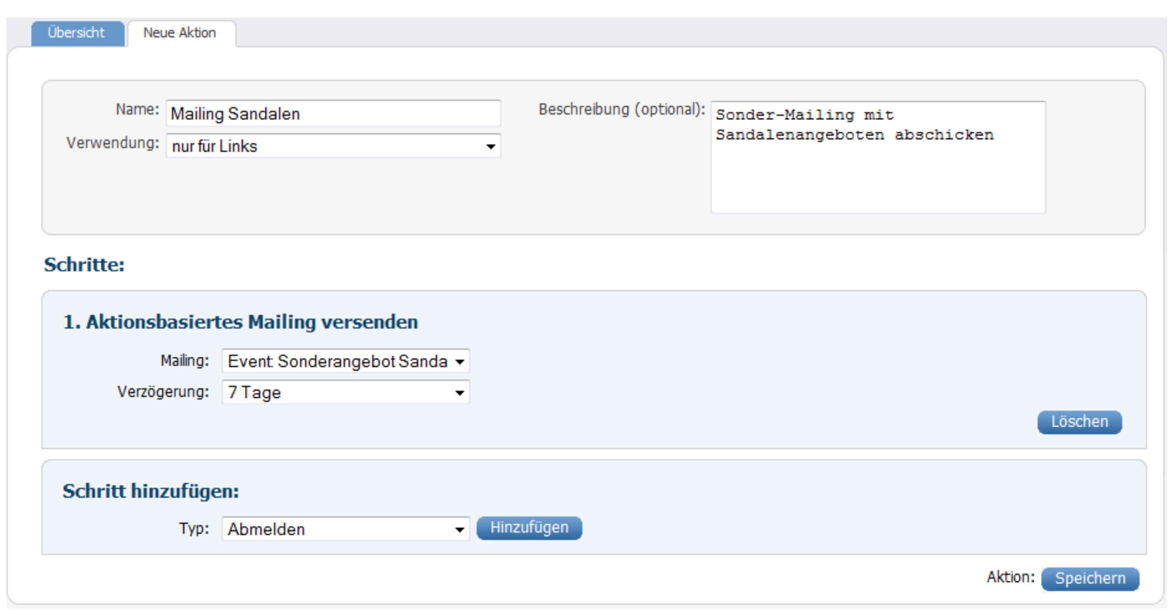


Abb. 8.30: Die Auswahlliste Verzögerung bestimmt, wann die Aktion die E-Mail abschickt.

8. Sind die Einstellungen fertig, so übergeben Sie alles mit der Schaltfläche Speichern an das System.
9. Über den Bereich Schritt hinzufügen können Sie jetzt beliebige zusätzliche Schritte definieren. Dazu wiederholen Sie die Arbeitsschritte ab Nummer 4. Sie dürfen jederzeit Änderungen an bereits bestehenden Schritten durchführen. Dazu tragen Sie einfach die neuen Werte ein und Bestätigen dann mit der Schaltfläche Speichern.
Bitte beachten Sie: Es ist kein Problem, Profil-Modifikationen und E-Mail-Versand in einer Aktion zu kombinieren.
10. Um einen Schritt zu entfernen, klicken Sie am Ende der Zeile auf die Schaltfläche Löschen.
Bitte beachten Sie: Der OpenEMM löscht den Schritt ohne Rückfrage, Sie sollten also vorsichtig mit der Schaltfläche sein.

8.2.3.4 Aktion: Eigene Skripts integrieren

Der OpenEMM erlaubt es, eigene Skripts auszuführen und so eigene, individuelle Funktionen zu integrieren.

Erstellen Sie eine neue Aktion. Wenn Sie den ersten Teil der Seite ausgefüllt haben, wählen Sie Typ: Skript-Aktion im Dropdown-Menü und klicken Sie auf Hinzufügen.

Nun können Sie Ihr Skript in das Feld einfügen. Beenden Sie mit Speichern.

Sie können ein Skript auch einer existierenden Aktion hinzufügen. Wählen Sie hierzu eine vorhandene Aktion aus der Aktionsübersicht und wählen Sie unter Schritt hinzufügen die Skript-Aktion aus.

Ein Beispiel für eine Skript-Aktion ist das "Zusenden des aktuellen Newsletters unmittelbar nach der Anmeldung" (siehe Kapitel "Versand des letzten Newsletters nach der Anmeldung").

Weitere Informationen finden Sie im Dokument "Documentation for OpenEMM ScriptActions" auf http://www.openemm.org.

8.2.4 Messbare Links mit Aktionen verknüpfen

Nun haben Sie alle Vorbereitungen für den Beginn des Dialogmarketing-Prozesses getroffen, mit dessen Hilfe Sie zielgerichtete Versandmaßnahmen ergreifen können. Doch zunächst müssen Sie Ihren Empfängern jene Links zukommen lassen, mit denen Sie die definierten Aktionen starten. Dazu gestalten Sie ein normales Mailing, das im Text der E-Mail messbare Links enthält (siehe Kapitel "Messbare Links verwenden"). Diese Links wiederum lösen die Aktionen aus, die Sie im vorhergehenden Kapitel "Aktionen definieren" definiert haben.

1. Erzeugen Sie wie in Kapitel "Mailings - Newsletter versenden" beschrieben ein neues Mailing. Es stehen Ihnen alle dort genannten Optionen zur Verfügung. Als Mailing-Typ stellen Sie Normales Mailing ein.
2. Im Register Inhalt fügen Sie wie in Kapitel "Messbare Links verwenden" beschrieben einen messbaren Link ein. Dieser messbare Link muss auf eine reale Web-Adresse verweisen, etwa eine besondere Webseite in Ihrem Angebot, die zum Thema passt. Der Hintergrund: Klickt ein Empfänger den Link an, so leitet ihn der OpenEMM nach der Registrierung an die Originaladresse weiter. Und wenn es diese Adresse nicht gibt, zeigt der Browser des Empfängers eine Fehlermeldung an – nicht sehr professionell. Im einfachsten Fall genügt es, wenn die angezeigte Seite sich für das Interesse des Empfängers bedankt.



Abb. 8.31: Das Mailing enthält einen messbaren Link (im Bild markiert).

3. Wählen Sie das Register Messbare Links an. Der OpenEMM zeigt nun alle messbaren Links an, die im Mailing enthalten sind. Klicken Sie in der Übersichtsliste den Link an, den Sie mit einer Aktion verbinden wollen.
4. Das System zeigt jetzt die Details zum ausgewählten Link an. Sie dürfen eine Beschreibung eintragen und auswählen, ob es sich um einen messbaren oder nicht messbaren Link handeln soll. Um eine Aktion auszulösen muss es sich um einen messbaren Link handeln.

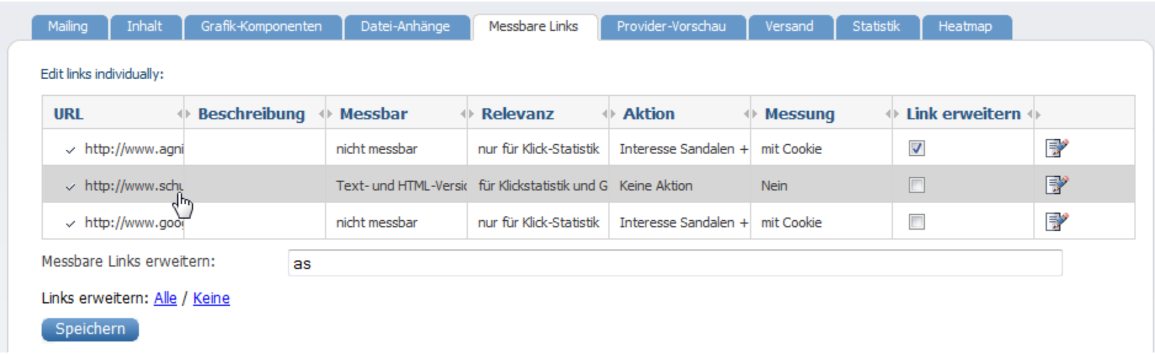


Abb. 8.32: Wählen Sie den messbaren Link aus, den Sie mit einer Aktion verknüpfen wollen.

5. In der Auswahlliste Aktion stellen Sie ein, welche vordefinierte Aktion ein Klick auf den Link auslösen soll. Die Auswahlliste enthält alle Aktionen, die Sie vorher definiert haben. Beachten Sie, dass Sie einem Link nur eine Aktion zuweisen können. Wenn Sie mehrere Dinge erledigen wollen (mehrere Felder im Profil verändern etc.) müssen Sie eine Aktion mit mehreren Schritten definieren.

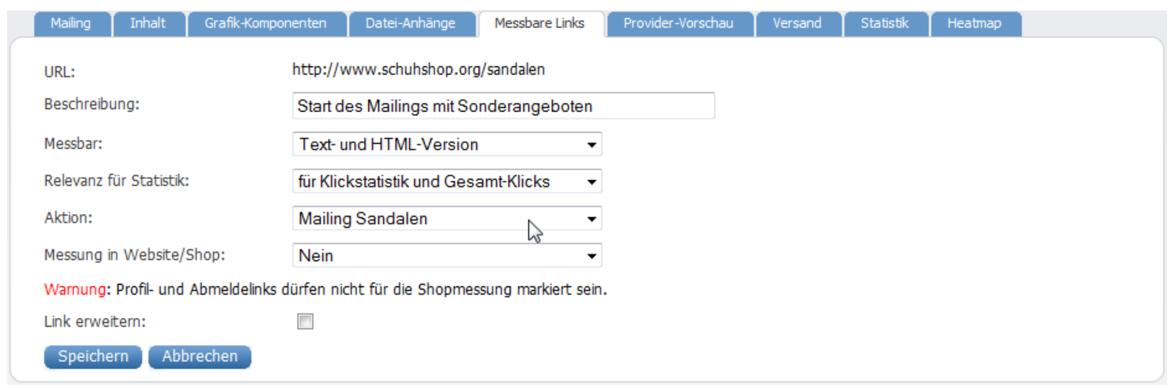


Abb. 8.33: Wählen Sie, welche Aktion dem messbaren Link zugeordnet werden soll.

6. Haben Sie die Eingaben abgeschlossen, übergeben Sie die Daten mit der Schaltfläche Speichern an das System.

Sobald Sie die gewünschte Aktion für den jeweiligen Link festgelegt haben, können Sie den Newsletter absenden. Die Klickstatistiken dieses Links können Sie unter dem Menüpunkt Statistik in der Navigationsleiste einsehen (siehe Kapitel "Welche Statistikfunktionen gibt es?").

8.3 Closed-Loop-Marketing - ein Beispiel

Closed-Loop-Marketing ist der Idealfall des Direktmarketings. Dieser Dialogmarketing-Prozess besteht aus einem sich selbst steuernden Regelkreis, in dem die Ergebnisse einer E-Mail-Marketingaktion direkt in den Entwurf der nächsten Aktion einfließen. Der OpenEMM gibt Ihnen das entsprechende Instrument an die Hand: Sie entwickeln damit Ihre Empfängerdatenbank weiter. Denn die Rückmeldungen der Empfänger erweitern automatisch die Empfängerprofile und aktualisieren sie für den nächsten Versand. Sie optimieren die Kundenansprache, indem Sie in künftige Aktionen die Interessen Ihrer Kunden einfließen lassen.

Konkret bedeutet dies, Interessenten und Kunden mit Hilfe von Datenbank-gestützten E-Mails anzusprechen, die für jeden Empfänger personalisiert und auf Basis seines Kundenprofils gezielt inhaltlich individualisiert werden, um eine maximale Rücklaufquote zu erreichen.

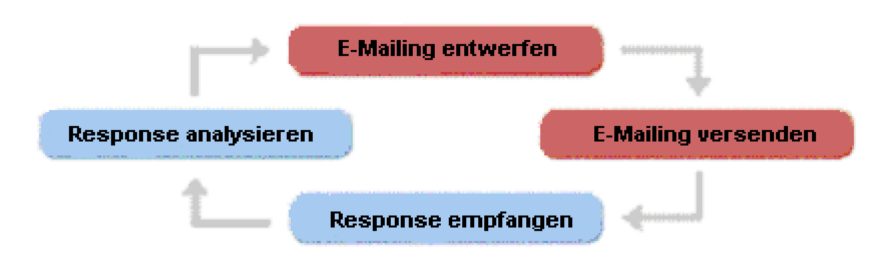


Abb. 8.34: Durch den Rücklauf der Informationen planen Sie Ihre nächste Aktion effektiver.

Klickt ein Empfänger einen bestimmten Link in der E-Mail an, so verändert der E-Marketing Manager das Profil des klickenden Empfängers so, dass das Klickverhalten neue Aktionen (z.B. ein entsprechend modifizierter Inhalt beim nächsten Newsletter) auslösen kann.

Ein Beispiel macht die Vorgänge klarer. Nehmen Sie an, Sie bieten in Ihrem Newsletter zwei Links an: Einen zu einem Reiseangebot nach Australien und einen weiteren zu einem Autohersteller und dessen neuestem Fahrzeugmodell, das Sie im Angebot haben. Empfänger A entscheidet sich durch Mausklick für den Link zu dem Reiseangebot, während Empfänger B auf das Fahrzeugangebot klickt. Im Profil des jeweiligen Empfängers werden diese Klicks mitgezählt – aus dem Dialog mit dem Empfänger kristallisiert sich ein Interessenprofil heraus. Wenn die Anzahl der Klicks durch den Empfänger eine bestimmte vorher festgelegte Anzahl erreicht, können nun weitere E-Mail-Aktionen ausgelöst werden, die auf das durch diese Klickdaten erstellten Profil basieren: Da sich Empfänger A offensichtlich für Reisen interessiert, können ihm später speziell abgestimmte Informationen über Reiseangebote zugesandt werden. Ebenso wird Empfänger B seinem Klickverhalten entsprechend später Informationen zu Fahrzeugangeboten erhalten.

Sie legen die Rahmenbedingungen für das Dialogmarketing im OpenEMM in vier Phasen fest:

1. Zunächst legen Sie zur Speicherung des Klickverhaltens zusätzliche Felder im Empfängerprofil an.
2. Dann definieren Sie eine Aktion, die ein Empfängerprofil modifiziert.
3. Nun verbinden Sie den Link in Ihrem Newsletter, mit dem Sie das Klickverhalten Ihrer Empfänger ermitteln wollen, mit der definierten Aktion.
4. Nach dem Versand des Newsletters bereiten Sie künftige Mailings mit der Definition von Zielgruppen vor.

8.3.1 Empfängerprofil erweitern

Im Beispiel soll das Interesse der Empfänger für zwei verschiedene Themen (Reisen und Autos) gemessen werden. Dafür sind entsprechend zwei zusätzliche Felder im Empfängerprofil erforderlich. Bei jedem Klick des Empfängers auf einen themenverwandten Link soll der Feldinhalt um 1 erhöht werden. Nach einigen Mailings ergibt sich damit ein recht klares Bild der Empfängerinteressen. Wer einmal auf einen Reiselink klickt, ist nicht so interessiert wie ein Empfänger mit 15 Klicks auf dem Konto. Entsprechend müssen Sie zwei Numerisch-Felder anlegen, die mit dem Standardwert 0 belegt sind. Als aussagekräftige Namen verwenden Sie INTERESSE_REISEN und INTERESSE_AUTOS.

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf die Schaltfläche Verwaltung und den Unterpunkt Felder verwalten. Der Inhaltsbereich zeigt in einer Liste alle bereits vorhandenen selbst definierten Felder. Klicken Sie auf das Register Neues Feld.
2. In das erste Eingabefeld hinter Feldname tippen Sie *Interesse an Autos* ein. Bei Beschreibung tragen Sie einen ausführlichere Beschreibung ein – was im konkreten Fall nicht viel ist. Bei Feldname in DB tragen Sie *Interesse_Autos* ein. Groß- und Kleinschreibung spielt keine Rolle, der OpenEMMwandelt sowieso alle Zeichen in Großbuchstaben um. In der Auswahlliste Typ stellen Sie auf Numerisch ein. Das Feld Länge kann unverändert bleiben, das System stellt immer auf 22 Zeichen ein. Als Standard-Wert tragen Sie im letzten Eingabefeld eine *0* ein. Damit haben alle Empfängerprofile denselben Startwert.
3. Schließen Sie die Eingabe mit einem Klick auf die Schaltfläche Speichern ab.

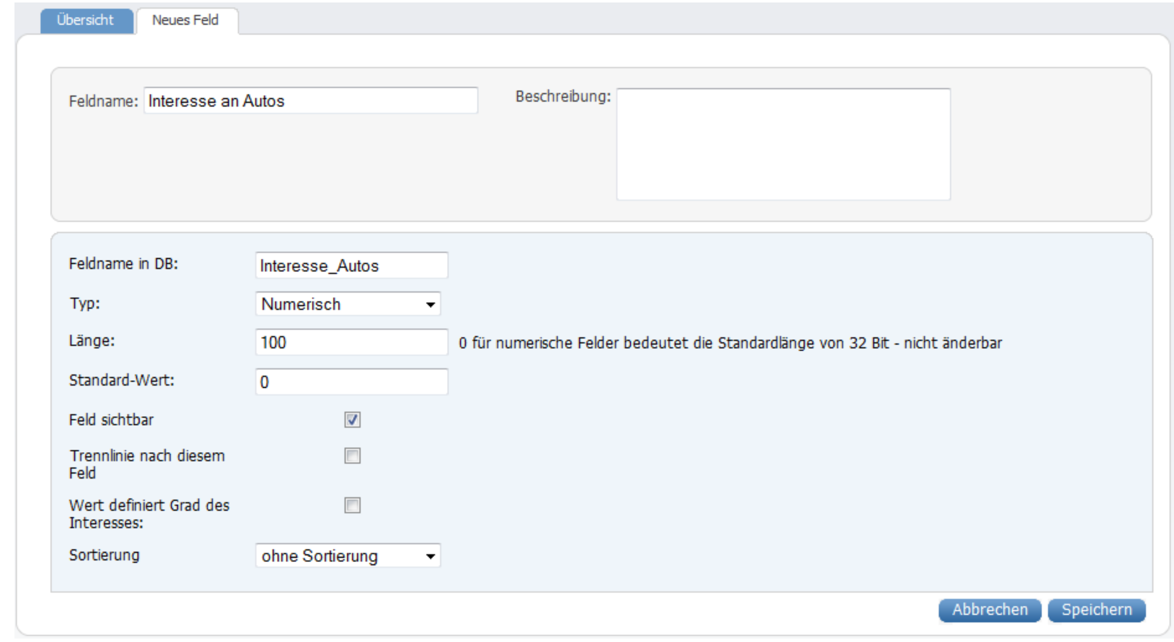


Abb. 8.35: Legen Sie ein neues Numerisch-Feld Interesse_Autos an.

4. Verfahren Sie genauso mit dem zweiten Feld für Reisen. Tragen Sie als Feldname *Interesse an Reisen* ein, als Feldname in DB *Interesse_Reisen*, als Typ Numerisch und als Standard-Wert eine *0*. Schließen Sie auch hier mit der Schaltfläche Speichern ab.

8.3.2 Aktionen definieren

Für das Beispiel benötigen Sie zwei Aktionen, mit denen Sie die Numerisch-Felder

INTERESSE_AUTOS und INTERESSE_REISEN jeweils um den Wert *1* erhöhen. Dazu sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf die Schaltfläche Aktionen und den Unterpunkt Neue Aktion.

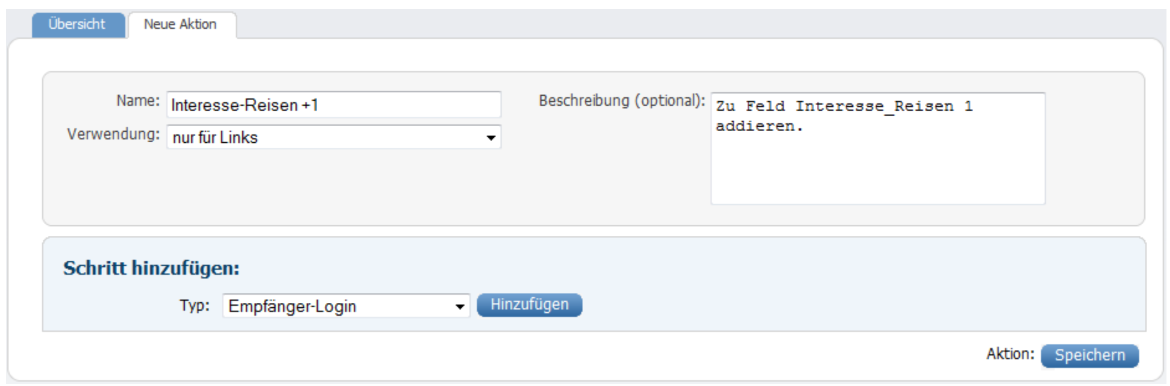


Abb. 8.36: Fügen Sie eine neue Aktion hinzu, die das Feld INTERESSE_REISEN modifizieren soll.

2. Im Eingabedialog tragen Sie im Feld Name *Interesse-Reise +1* ein. Der Aktionsname ist natürlich beliebig, mit einer präzisen Bezeichnung haben Sie es aber später leichter mit der Verwaltung, wenn Sie vielleicht einige Dutzend Aktionen angelegt haben. Die Beschreibung kann demgegenüber knapp ausfallen, die Aktion führt ja keine komplizierten Schritte durch. In der Auswahlliste Typ stellen Sie auf Profil-Modifikation ein. Abschließend klicken Sie auf die Schaltfläche Hinzufügen.
3. Im Bereich Schritte zeigt der OpenEMM jetzt Eingabefelder und Auswahllisten, mit denen Sie bestimmen, was die Aktion macht. Wählen Sie in der Auswahlliste Spalten-Name das Feld INTERESSE_REISEN aus. Als Operator wählen Sie in der nächsten Auswahlliste das Plus-Zeichen. In das letzte Eingabefeld tragen Sie den Wert *1* ein. Damit addiert die Aktion zum Feld INTERESSE_REISEN bei jedem Aufruf eine 1. Schließen Sie die Eingabe mit der Schaltfläche Speichern ab.

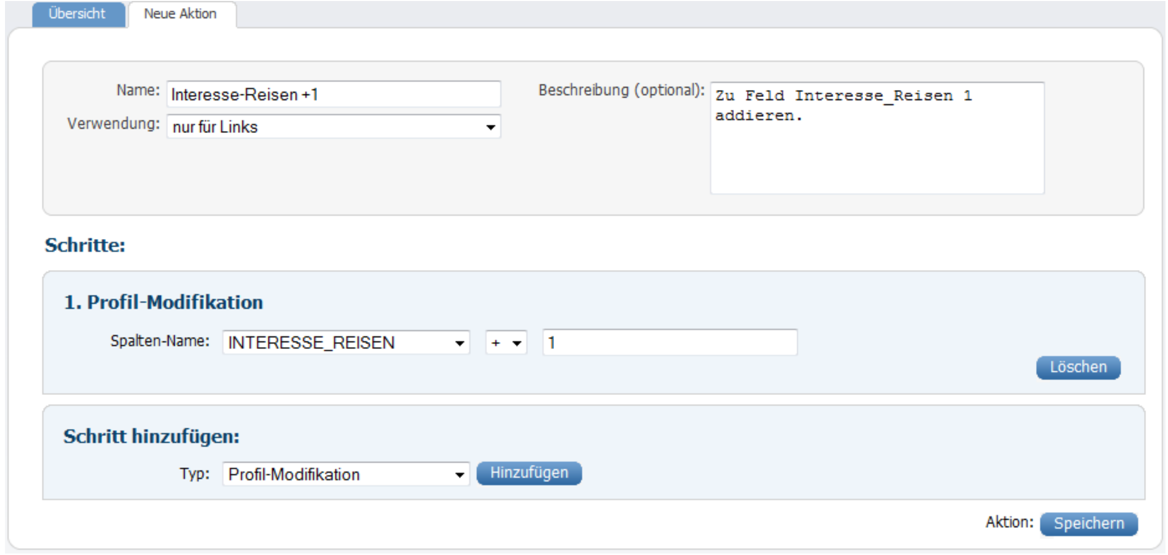
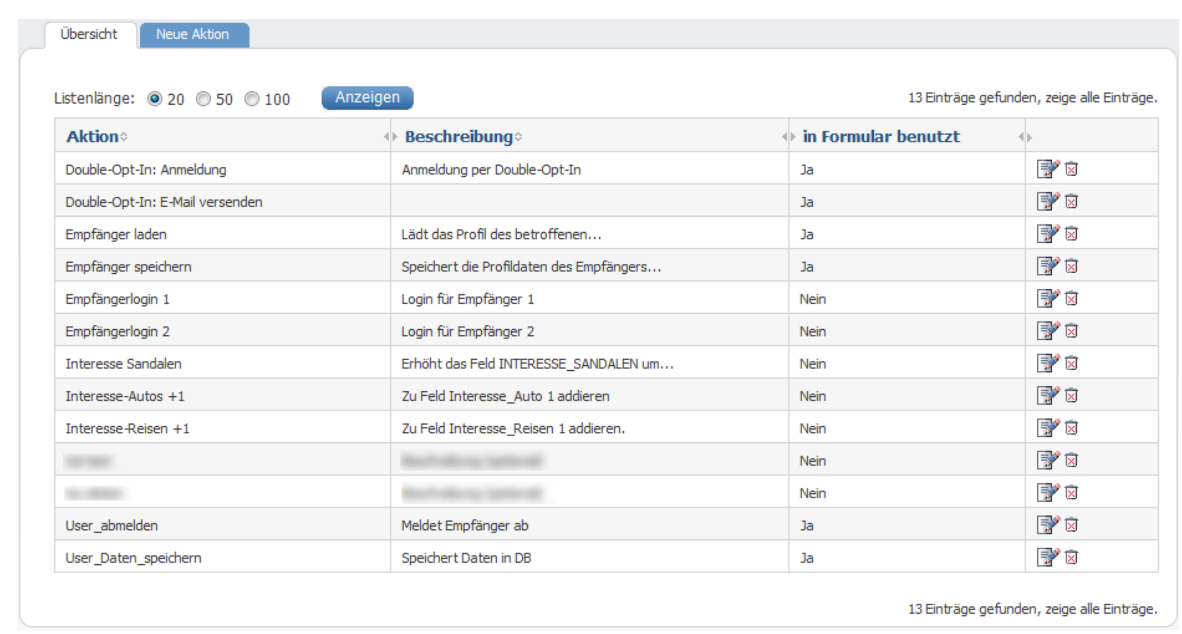


Abb. 8.37: Der 1. Schritt erhöht den Wert des Feldes um 1.

4. Wie in den Schritten 1 bis 3 beschrieben erzeugen Sie nun eine identische Aktion, die aber das Feld INTERESSE_AUTOS um 1 erhöht.

5. Wenn Sie nun über die Navigationsleiste und die Schaltfläche Aktionen die Übersicht aufrufen, sind die beiden neuen Aktionen sichtbar (und durch ihren Namen nicht zu verwechseln).



Übersicht | Neue Aktion

Listenlänge: 20 50 100 Anzeigen — 13 Einträge gefunden, zeige alle Einträge.

Aktion	Beschreibung	in Formular benutzt
Double-Opt-In: Anmeldung	Anmeldung per Double-Opt-In	Ja
Double-Opt-In: E-Mail versenden		Ja
Empfänger laden	Lädt das Profil des betroffenen...	Ja
Empfänger speichern	Speichert die Profildaten des Empfängers...	Ja
Empfängerlogin 1	Login für Empfänger 1	Nein
Empfängerlogin 2	Login für Empfänger 2	Nein
Interesse Sandalen	Erhöht das Feld INTERESSE_SANDALEN um...	Nein
Interesse-Autos +1	Zu Feld Interesse_Auto 1 addieren	Nein
Interesse-Reisen +1	Zu Feld Interesse_Reisen 1 addieren.	Nein
[illegible]	[illegible]	Nein
[illegible]	[illegible]	Nein
User_abmelden	Meldet Empfänger ab	Ja
User_Daten_speichern	Speichert Daten in DB	Ja

13 Einträge gefunden, zeige alle Einträge.

Abb. 8.38: Die beiden neu definierten (und andere für das Beispiel uninteressante) Aktionen in der Übersichtsliste.

Auf der Übersichtsseite aller angelegten Aktionen gibt es eine Anzeige zu verknüpften Formularen: Wird die Aktion derzeit in einem Formular benutzt oder nicht? Diese Information hilft dabei, nicht mehr benutzte Aktionen zu löschen.

8.3.3 Links mit Aktionen verbinden

Jetzt entwerfen Sie das Mailing, mit dem Sie mehr über die Interessen der Empfänger erfahren wollen. Dieses Mailing ist wie jedes andere normale Mailing aufgebaut. Es enthält aber zwei messbare Links, die Sie den zwei Aktionen aus dem letzten Kapitel zuordnen. Wie Sie allgemein ein Mailing anlegen, lesen Sie in Kapitel "Mailings - Newsletter versenden" nach. Für dieses Beispiel gehen wir davon aus, dass Sie bereits das Mailing angelegt haben. Sie fügen nur noch zwei messbare Links ein und verknüpfen Sie mit den Aktionen.

1. Erzeugen Sie wie in Kapitel "Mailings - Newsletter versenden" beschrieben ein neues Mailing. Klicken Sie auf die Registerkarte Inhalt und öffnen Sie mit einem Mausklick auf den Link Text-Version den Eingabedialog für den E-Mail-Text. In den normalen Fliesstext fügen Sie zwei Links in der ausführlichen Schreibweise ein: *http://www.onlineshop.de/autos* und *http://www.onlineshop.de/reisen*. Beachten Sie, dass es sich dabei um gültige Web-Adressen handelt, sonst sehen die Empfänger beim Anklicken im Browser nur eine Fehlermeldung. Außerdem sollten Sie in der Textversion vor die Links eine eindeutige Bezeichnung schreiben, denn die Link-Adresse wird beim Versand in einen reinen Zahlencode umgewandelt. Schließen Sie die Eingabe mit der Schaltfläche Speichern ab.



Abb. 8.39: Der E-Mail-Text enthält zwei messbare Links.

2. Wechseln Sie nun mit einem Mausklick zum Register Messbare Links. Das System zeigt in einer Liste die beiden vorhin eingetragene Links an. Klicken Sie den ersten Link zum Bearbeiten an, im Beispiel bezieht er sich auf Autos.
3. Im Inhaltsbereich zeigt das System nun den Eingabedialog für den ausgewählten messbaren Link. Als Beschreibung können Sie einen Text wie *Interesse an Autos messen* eintragen. Die Auswahlliste Aktion ist entscheidend: Beim Aufklappen zeigt sie alle definierten Aktionen an. Wählen Sie die Einstellung Interesse-Autos +1 aus. Abschließend sichern Sie die Änderungen mit der Schaltfläche Speichern.

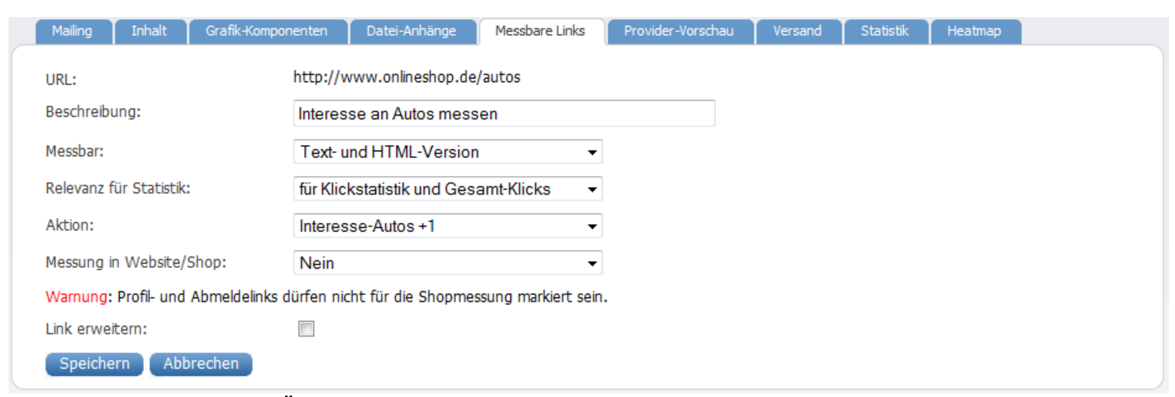


Abb. 8.40: Über die Auswahlliste weisen Sie dem Link eine bestimmte Aktion zu.

4. Für den zweiten messbaren Link gehen Sie wie in Schritten 2 und 3 beschrieben vor. Diesmal wählen Sie als Aktion aber Interesse-Reisen +1. Damit haben Sie die Zuweisung der Aktionen zu den messbaren Links abgeschlossen. Weitere Details zu Links im Mail-Text finden Sie in Kapitel "Messbare Links verwenden".

Nun können Sie das Mailing wie in Kapitel "Mailing testen und versenden" beschrieben, testen und versenden. Sobald ein Empfänger in seinem E-Mail-Programm einen der beiden Links anklickt, startet der OpenEMM die zugehörige Aktion und ruft anschließend die Originaladresse des Links

im Browser auf. Ohne weiteren Aufwand modifizieren nun die Empfänger selbst ihr Profil in der Empfängerdatenbank. Wie Sie die so angesammelten Daten nutzen zeigt das folgende Kapitel.

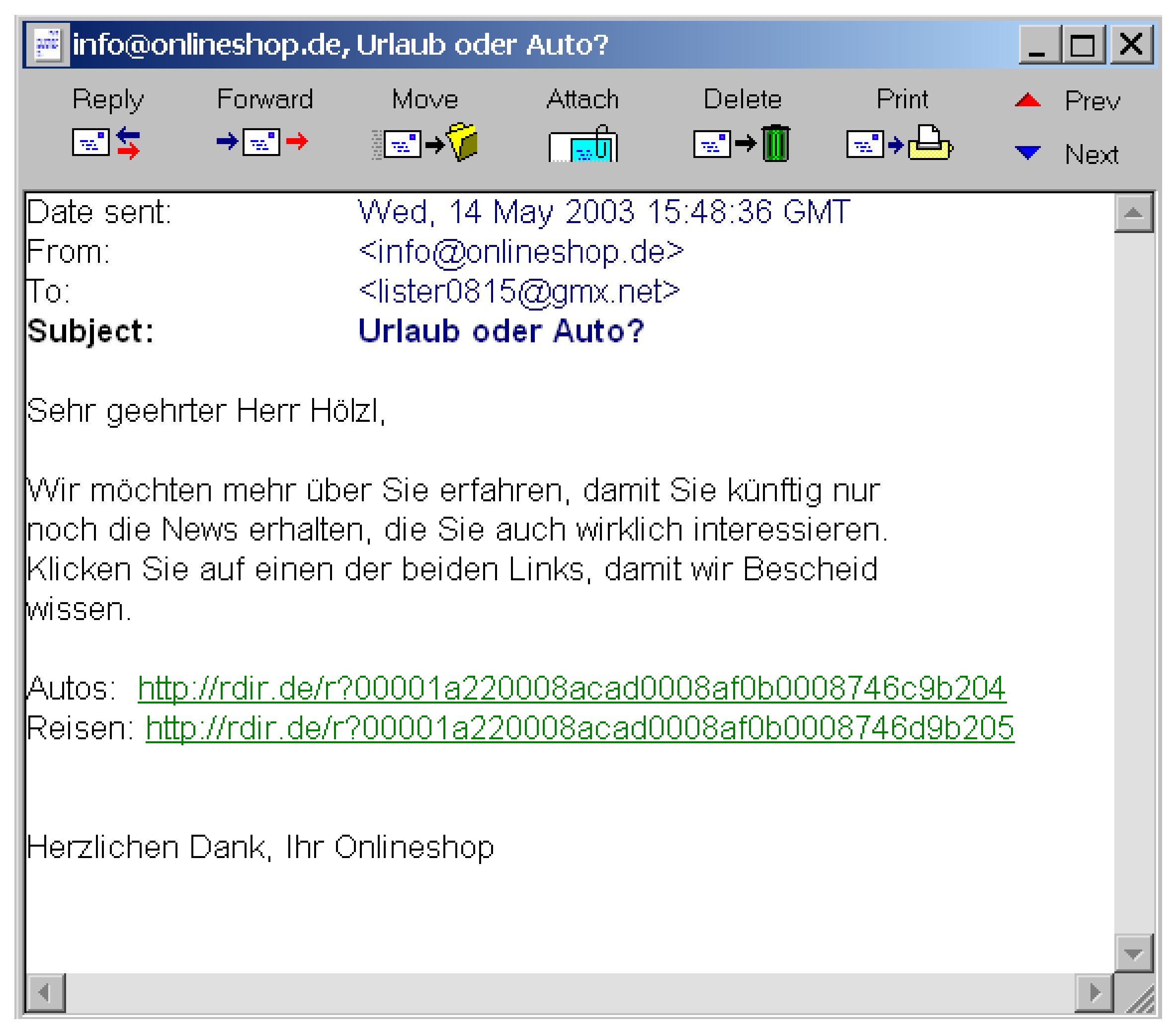


Abb. 8.41: So sieht das Text-Mailing im E-Mail-Programm (hier Pegasus Mail) eines Empfängers aus.

8.4 Automatischer Mailing-Versand - ein Beispiel

Das folgende Beispiel zeigt, wie der Empfänger einer E-Mail mit dem Klick auf einen Link den Versand einer Folge-Mail auslöst. Im Prinzip funktioniert das ganze wie beim Closed-Loop-Marketing, weist aber doch einige Besonderheiten auf. Im Beispiel soll der Empfänger durch einen Klick auf einen Link zusätzliche Informationen per E-Mail über Autos anfordern können.

1. Sie legen das Followup-Mailing an, das der Empfänger nach dem Anklicken eines Links erhalten soll.
2. Sie definieren die Aktion, die den E-Mail-Versand auslöst und das Profil des Empfängers modifiziert.
3. Sie erzeugen abschließend das Basis-Mailing, das den messbaren Link für die Anforderung zusätzlicher News enthält.

Die Arbeitsschritte scheinen auf den ersten Blick genau die falsche Reihenfolge zu haben. Schließlich kommt das Basis-Mailing zuerst beim Empfänger an. Aus der Sicht des OpenEMM macht die Abfolge aber sehr wohl Sinn: Um im Basis-Mailing die messbaren Links zu definieren, müssen die Aktionen vorhanden sein. Und damit Sie eine Versand-Aktion definieren können, muss das System wissen, welches (Followup-) Mailing damit verschickt werden soll.

8.4.1 Followup-Mailing anlegen

Als erstes erzeugen Sie das Mailing, das nur die Kunden erhalten, die es mit dem Klick auf den Link anfordern. Es handelt sich dabei nicht um ein normales Mailing, sondern um ein aktionsgesteuertes Mailing. Dazu sind folgende Arbeitschritte erforderlich:

1. Rufen Sie in der Navigationsleiste Mailings auf und dann den Unterpunkt Neues Mailing auf. Die Eingabefelder und Auswahllisten füllen Sie wie bei einem normalen Mailing aus. Die einzige Ausnahme ist die Auswahlliste Mailing-Typ: Hier stellen Sie Aktionsgesteuertes Mailing ein. Es macht Sinn, den Namen mit dem Wort *Event:* beginnen zu lassen. Dann wissen Sie später sofort, dass dieses Mailing die Reaktion auf einen Mausklick ist. Klicken Sie abschließend auf die Schaltfläche Speichern.
2. Nun fügen Sie im Register Inhalt den Text für das Mailing ein. Auch sonst stehen alle Funktionen wie bei normalen Mailings zur Verfügung (siehe Kapitel "Mailings - Newsletter versenden"), etwa für Dateianhänge und natürlich auch messbare Links. Im Beispiel werden diese Feinheiten aber nicht benötigt.
3. Klicken Sie nun das Register Versand an. Der Inhaltsbereich zeigt einige Links an, mit denen Sie das Mailing testen können. Ist alles zufriedenstellend gelöst, klicken Sie auf Änderungen aktivieren. Damit ist das aktionsgesteuerte Mailing sozusagen "scharf geschaltet" und kann von einer Aktion benutzt werden.

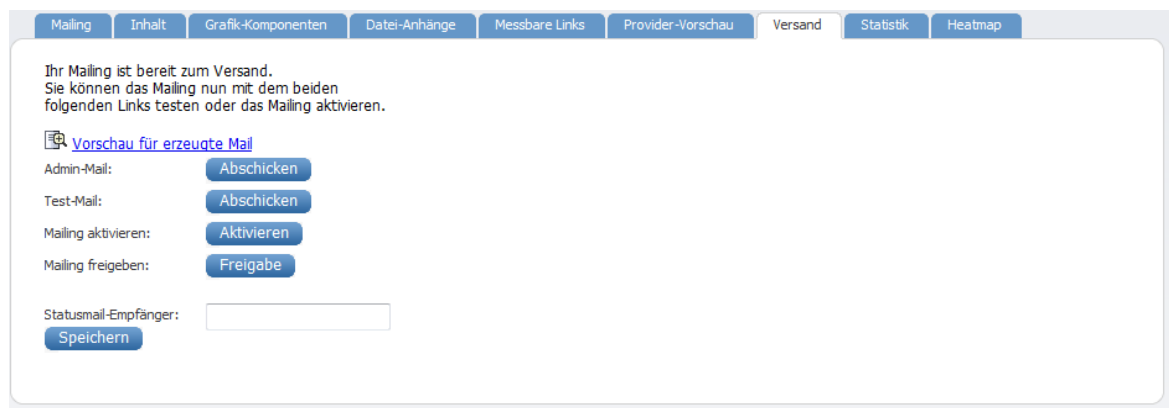


Abb. 8.42: Wenn das aktionsgesteuerte Mailing fertig ist aktivieren Sie es über das Register Versand.

Achtung: Wenn Sie sich die Details zu einem aktivierten Mailing anzeigen lassen, können bestimmte Angaben nicht mehr verändert werden. Es handelt sich dabei um die Auswahllisten Mailing-Liste, Zielgruppe und Mailing-Typ. Diese deaktivierten Elemente zeigt der OpenEMM in hellgrau. Bei aktionsgesteuerten Mailings müssen Sie das Mailing zunächst deaktivieren. Dazu öffnen Sie das Register Versand und klicken auf den Link Deaktivieren. Jetzt können Sie die drei Einstellungen anpassen, müssen allerdings danach das Mailing über das Register Versand wieder aktivieren.

8.4.2 Aktion definieren

Die Aktion hat im Beispiel eine Aufgabe zu erfüllen: Sie soll den Versand des Followup-Mailings veranlassen. Dazu sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste hintereinander auf die Schaltflächen Sites & Aktionen, Aktionen und den Unterpunkt Neue Aktion. Tragen Sie im Eingabefeld Name einen aussagekräftigen Text ein, beispielsweise *Sonder-Mailing Reisen*. Dann müssen Sie später nicht lange über den Zweck der Aktion rätseln. Bei Beschreibung tragen Sie eine etwas ausführlichere Version ein. In der Auswahlliste Typ stellen Sie auf Aktionsbasiertes Mailing versenden ein. Abschließend klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern.
2. Das System zeigt nun den ersten Schritt der Aktion mit zusätzlichen Auswahllisten an. In der Auswahlliste Mailing wählen Sie das gewünschte aktionsgesteuerte Mailing aus, im Beispiel Event: Sonder-Mailing Reisen. Eine Verzögerung des Mailversands macht im Beispiel wenig Sinn, lassen Sie also in der Auswahlliste die Voreinstellung Keine Verzögerung.
   Bitte beachten Sie: Wenn Sie in der Auswahlliste Mailing nichts sehen, liegt es meistens daran, dass Sie das aktionsgesteuerte Mailing nicht im Register Versand aktiviert haben (siehe vorhergehendes Kapitel "Followup-Mailing anlegen").

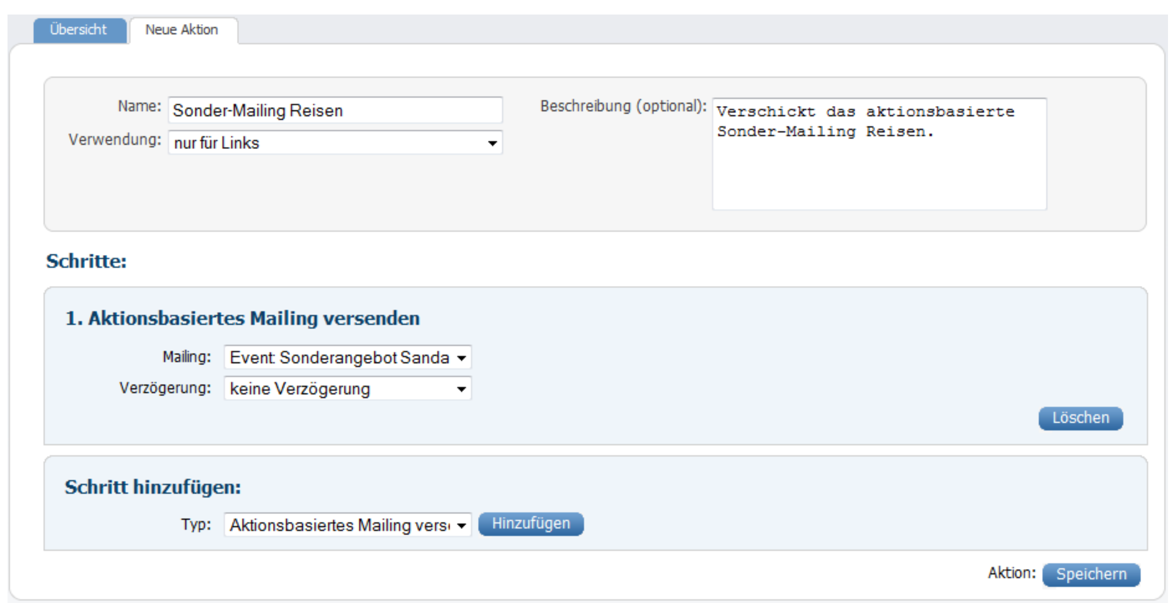


Abb. 8.43: Wählen Sie das aktionsgesteuerte Mailing aus, das die Aktion verschicken soll.

3. Abschließend sichern Sie die Eingaben mit der Schaltfläche Speichern. Damit ist die Aktion fertig.

8.4.3 Basis-Mailing anlegen

Im letzten Arbeitsschritt gestalten Sie nun das Basis-Mailing. Es ist ein normales Mailing, das aber (mindestens einen) messbaren Link enthält, der die vorhin definierte Aktion auslöst. Dazu sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

1. Entwerfen Sie wie in Kapitel "Mailings - Newsletter versenden" beschrieben ein normales Mailing. Dabei stehen Ihnen sämtliche dort beschriebenen Optionen zur Verfügung.
2. Nachdem Sie das Mailing mit der Schaltfläche Speichern erzeugt haben, rufen Sie das Register Inhalt auf. In den Text des Mailings fügen Sie eine gültige Web-Adresse als messbaren Link ein. Dazu reicht es bei einer Text-Mail, die Adresse in der Form *http://...* einzufügen. Achten Sie darauf, dass es sich um eine gültige Web-Adresse handelt, sonst erhalten die Empfänger später beim Anklicken im E-Mail-Programm eine Fehlermeldung im Browser.

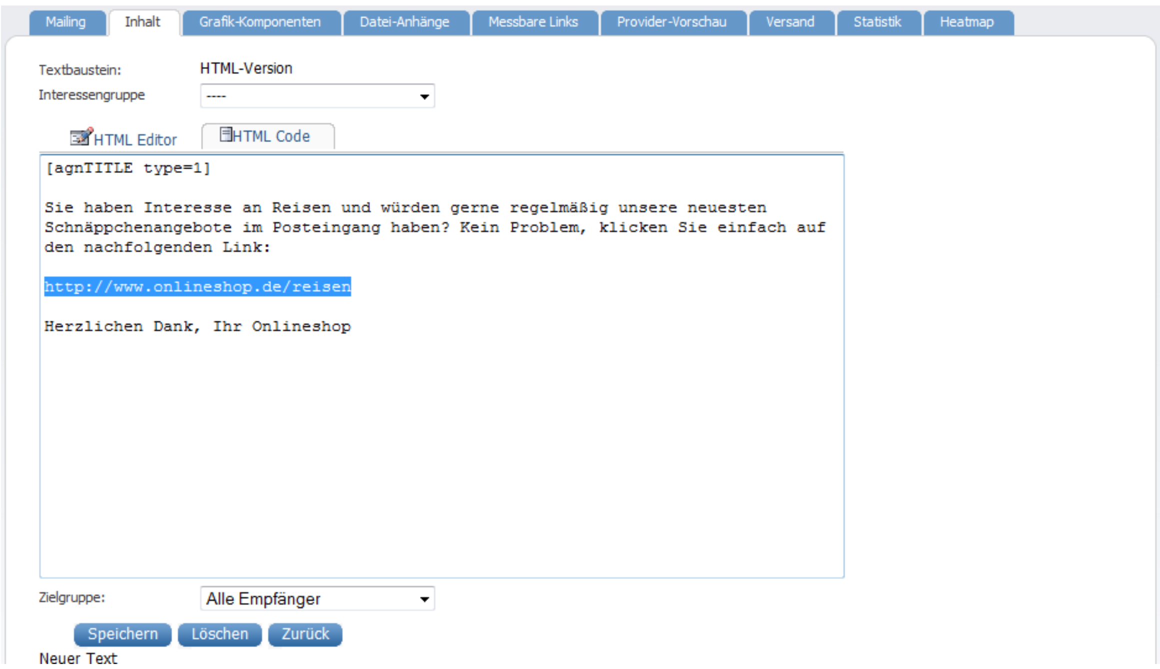


Abb. 8.44: In den Text des Mailings bauen Sie einen Link zum Anklicken ein.

3. Nachdem Sie den Link eingefügt haben, wechseln Sie zum Register Messbare Links. Hier ist in der Übersicht der gerade definierte Link aufgeführt. Klicken Sie den Link an, um die Details dazu anzuzeigen.
4. Der Eingabedialog für messbare Links ist einfach aufgebaut: Geben Sie eine knappe Beschreibung ein. Die Auswahlliste Messbar können Sie auf der Einstellung Text- und HTML-Version belassen. Nur in der unteren Auswahlliste Aktion wählen Sie die im letzten Kapitel definierte Aktion Sonder-Mailing Reisen aus.

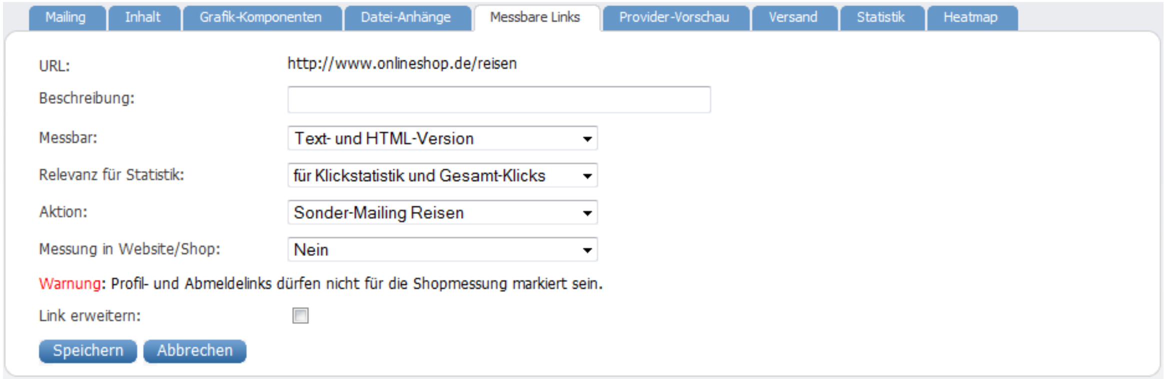


Abb. 8.45: Verknüpfen Sie den Link aus dem Basis-Mailing mit der Aktion.

5. Sichern Sie abschließend die Änderungen mit der Schaltfläche Speichern. Damit ist das Mailing bereits fertig gestellt und Sie können es wie in Kapitel "Mailing testen und versenden" beschrieben testen und dann versenden.

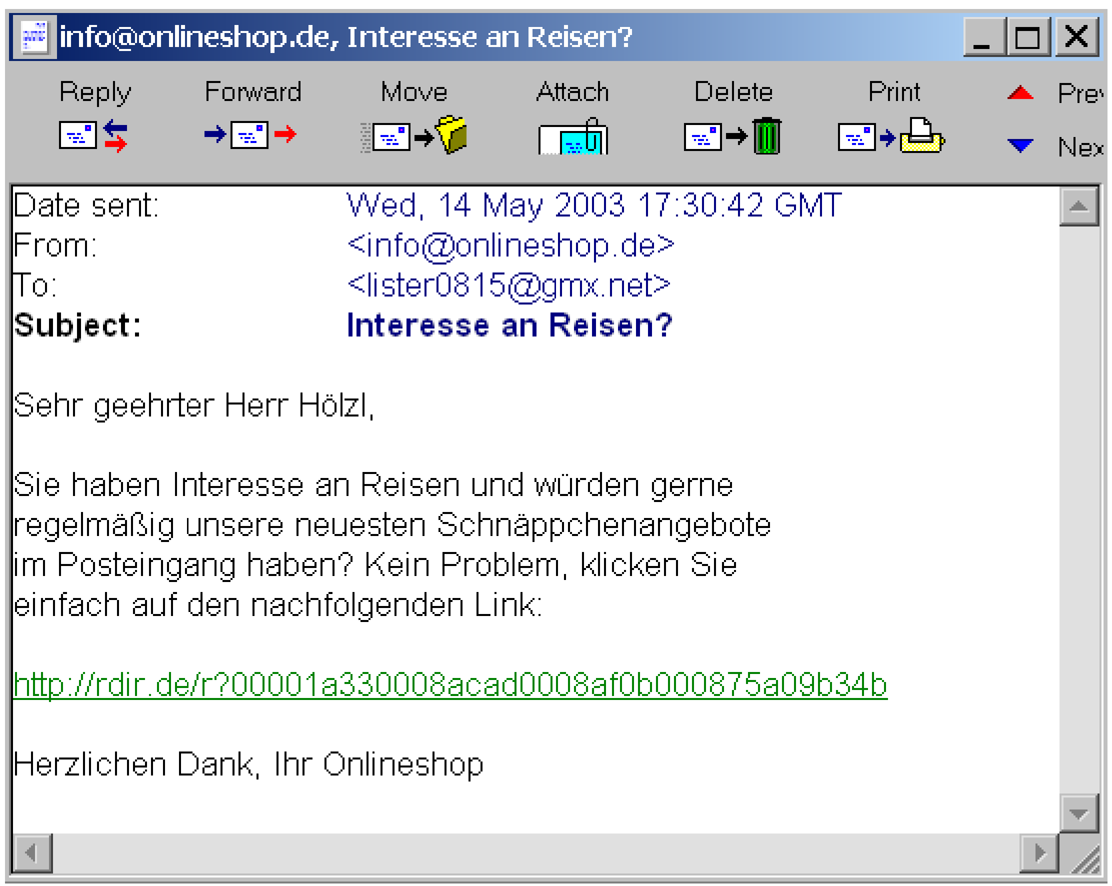


Abb. 8.46: So kommt das fertige Basis-Mailing bei den Empfängern Ihres Newsletters an (hier Pegasus Mail).

9 Content Manager

Inhalt dieses Kapitels

- Sie lernen, wie Sie den Content Manager nutzen.
- Sie erstellen und bearbeiten Modultypen, Content-Module und CM-Schablonen.
- Sie definieren Modul-Kategorien um den Überblick zu behalten.
- Sie lernen, wie man mit dem Content Manager Mailings versendet.

9.1 Was ist der Content Manager?

Der Content Manager bietet Ihnen noch mehr Flexibilität beim Erstellen von Mailings als die in Kapitel "Schablonen - Wiederverwendbare Bausteine". vorgestellten Schablonen. Das grundlegende Prinzip beider Funktionen ist auf ersten Blick gleich. Ebenso wie bei einer Schablone definieren Sie mit dem Content Manager die Bestandteile eines Mailings sowie diejenigen Stellen, an denen aktuelle Texte stehen sollen. Die Besonderheit des Content Managers besteht nun darin, dass damit erstellte Mailings anders als Schablonen keinen „starren“ Aufbau mehr besitzen. Im Content Manager erstellen Sie die Vorlagen und Inhalte für Mailings bequem über ein Baukastensystem. Außerdem sind die Content-Module dieses Baukastensystems im Gegensatz zu den Textbausteinen nicht fest an eine Schablone oder ein bestimmtes Mailing gebunden, sondern davon unabhängig zu bearbeiten und zu verwalten.

Eine mit dem Content Manager definierte Mailing-Vorlage besteht aus einzelnen Modulen, deren Anordnung Sie für jedes Mailing individuell bestimmen. Die im Content Manager definierte Reihenfolge der einzelnen Bestandteile können Sie direkt beim Erstellen von Mailings im Reiter Inhalt ändern und neue Komponenten jederzeit per Mausklick hinzufügen. Damit ermöglicht Ihnen der Content Manager eine wesentlich dynamischere Gestaltung von Mailings und hilft insbesondere denjenigen Nutzern, die sich nicht gut mit HTML auskennen, aber dennoch professionell gestaltete Mailings ohne großen Aufwand erstellen und verschicken wollen.

Durch seinen flexiblen Aufbau von Mailings bietet das Baukastensystem des Content Managers noch einen weiteren Vorteil. Haben Sie bereits die passenden AGNITAS-Tags in die Vorlage integriert, müssen Sie diese nicht mehr um die aktuellen Texte ergänzen und können Ihr Mailing buchstäblich mit wenigen Mausklicks erstellen. Der OpenEMM setzt die Mailings dann automatisch aus diesen Einzelteilen zusammen.

Beachten Sie: Neben dem Content Manager gibt es weiterhin die in Kapitel "Schablonen - Wiederverwendbare Bausteine" vorgestellten Schablonen. Sie können beide Features des OpenEMM komplett unabhängig voneinander einsetzen und je nach Projekt entscheiden, ob Sie Schablonen oder den Content Manager verwenden. Jedoch ist es nicht möglich gleichzeitig für ein Mailing Schablone und den Content Manager zu verwenden. Einem CM-Mailing darf keine Schablone zugewiesen werden und andersherum.

Egal, ob Sie zum Content Manager oder zu Schablonen greifen – das Erstellen Ihrer Mailings läuft in beiden Fällen wie gewohnt über das Modul Mailings ab. In Kapitel "CM-Schablonen in Mailings einsetzen" lesen Sie, wie Sie eine CM-Schablone für ein Mailing einsetzen.

Hinweis: Wenn Sie den Content Manager nutzen, um Mailings zu gestalten und den Standardtext für die Textalternative der Mailings ändern möchten, ändern Sie bitte das Inhaltsfeld *text* in der Tabelle *cm_text_version_tbl* in der Datenbank *openemm_cms*. Sie sollten mindestens den Domainnamen für die Links von *localhost* in ihre Redirect-Domain ändern.

Wie funktioniert der Content Manager? Mit dieser Funktion erstellte Mailing-Vorlagen bestehen aus drei Komponenten: Modultyp, Content-Modul und CM-Schablone. Jedes Content-Modul können Sie wahlweise unter dem Menüpunkt Modul-Kategorien einer frei von Ihnen definierten Kategorie zuordnen. Das erleichtert Ihnen beim Erstellen eines neuen Mailings die Suche nach dem thematisch passenden Content-Modul und macht sich dann bezahlt, wenn Sie viele verschiedene Content-Module verwenden.

Die kleinste Einheit bildet der Modultyp, ein vordefiniertes Textmodul, das Platzhalter für Texte,

Grafiken und Links enthält. Der Modultyp des Content Managers ist also vergleichbar mit einer Schablone. Er definiert einen festen Rahmen und wird im Mailing nur um die aktuellen Texte ergänzt.

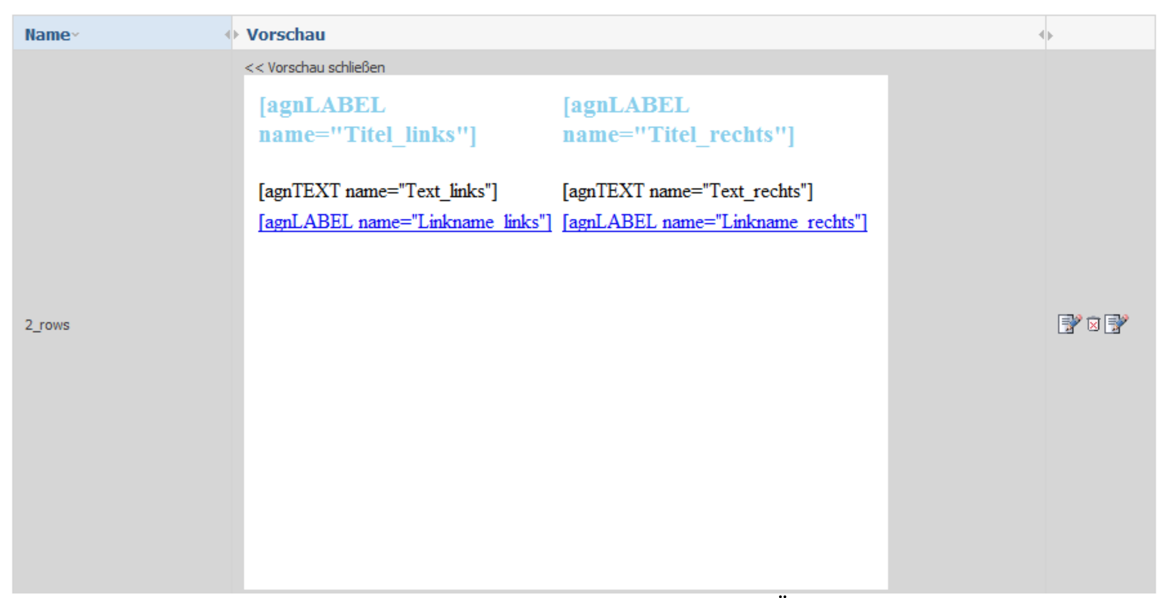


Abb. 10.1. Ein Beispiel für einen Modultyp mit Platzhaltern für Überschrift, Text und Link.

Komponente Nummer zwei und zugleich die nächsthöhere Instanz des Content Managers bilden Content-Module. Diese greifen auf die Modultypen zurück und ergänzen deren Platzhalter um den entsprechenden Inhalt. Je nach verwendetem Modultyp kann es sich um ein einfaches Content-Modul handeln, das wie im oberen abgebildeten Bild lediglich aus einer Überschrift, einem Text und einem Bild besteht. Komplexere Content-Module, die zum Beispiel auch Vorspann, Fließtext, Grafiken, Zwischenüberschriften und Links enthalten, lassen sich mit dem Content Manager ebenso einfach erstellen.

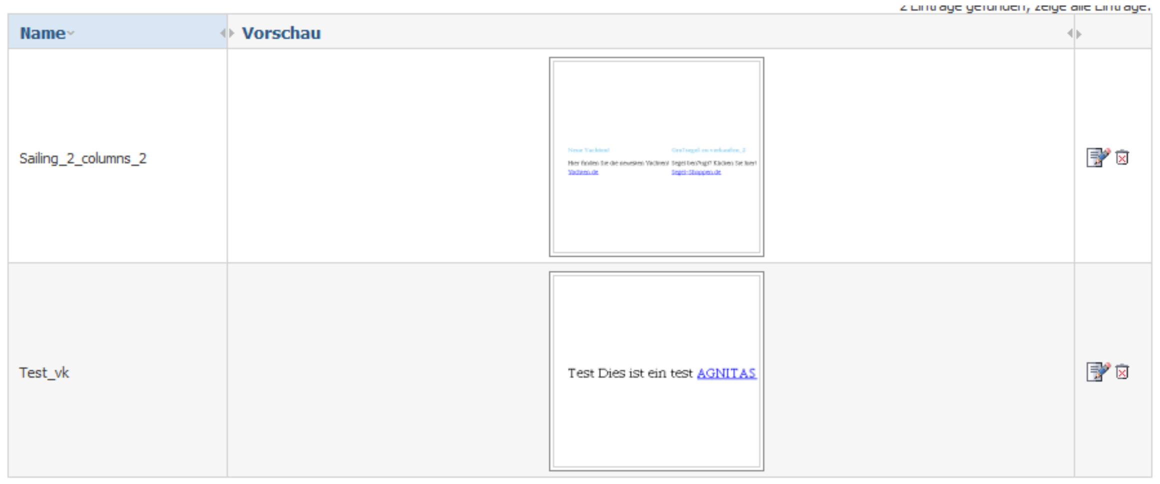


Abb. 9.2: Ein Content Modul ergänzt einen Modultyp um Inhalte wie Bilder oder Texte.

Die dritte und größte Komponente einer mit dem Content Manager erstellte Mailing-Vorlage sind CM-Schablonen. Die CM-Schablone fasst die einzelnen Content-Module zu einem Grundgerüst zusammen und bildet so den Rahmen für Ihr Mailing. Bei einer herkömmlichen Schablone ist die Reihenfolge der Textmodule durch die Position der Platzhalter festgelegt. Innerhalb einer CM-Schablone lässt sich die Reihenfolge der einzelnen Content-Module dagegen jederzeit ändern.

Die entsprechende Mailingvorlage setzt sich aus einer CM-Schablone sowie *n* Content-Modulen zusammen. Für den Content Manager ergibt sich somit folgende Hierarchie der einzelnen Komponenten:

- Mailing = CM-Schablone + *n* Content-Module
- Content-Modul = Modultyp + Inhalt für Platzhalter
- Modultyp = vordefiniertes Text-Modul (HTML-Code + Platzhalter für Grafiken, Text und Links)

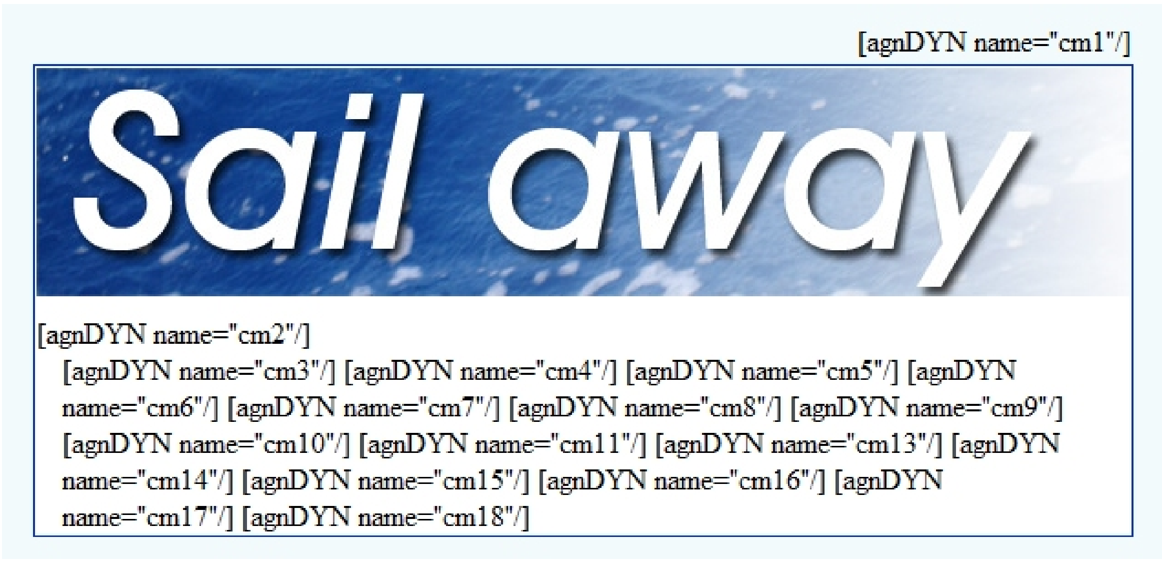


Abb. 10.3: Eine CM-Schablone setzt sich aus Platzhaltern für Content-Module zusammen, deren Anordnung Sie beliebig ändern können.

Um Mailings und deren Inhalte sauber voneinander zu trennen, sind alle Komponenten des Content Managers in einer zentralen Datenbank gespeichert. Keine Sorge, sämtliche Daten liegen sicher auf unseren Servern und stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Sollten Sie über diese Einführung hinaus Fragen zur Erstellung von CM-Schablonen haben, wenden Sie sich bitte an den AGNITAS-Support. Wir können auf Wunsch diese Vorlagen erstellen oder mit Ihnen das angepasste Design durchsprechen.

9.2 Modultypen

9.2.1 Vorhandene Modultypen anzeigen

Um die vorhandenen Modultypen anzuzeigen, klicken Sie in der Navigationsleiste auf den Eintrag Mailings und dann auf Content Manager und wählen Sie anschließend den Seitenreiter Modultypen. Der OpenEMM stellt auf der nun folgenden Seite sämtliche vorhandenen Modultypen in Listenform dar.

Zu jedem Modultyp zeigt die Tabelle mehrere Informationen an. In der linken Spalte steht der Name des Modultyps. Die mittlere Spalte stellt den Modultyp in einem kleinen Vorschaufenster mitsamt seinen Platzhaltern dar und informiert Sie so auf einen Blick über dessen Inhalt.

Um eine größere Vorschau eines Modultyps zu erhalten, klicken Sie auf das jeweilige Vorschaubild. Die große Vorschau können Sie jederzeit wieder durch einen Klick auf den Befehl Vorschau schließen verkleinern, der sich direkt links oberhalb des jeweiligen Vorschau-Fensters befindet.

Wie viele Modultyp-Einträge in der Liste erscheinen sollen, legen Sie über die Option Listenlänge fest. Voreingestellt sind 20 Einträge, die Sie alternativ auf 50 oder 100 Einträge erweitern können. Mit einem Klick auf die Schaltfläche Anzeigen übernehmen Sie diese Einstellung und der Content Manager aktualisiert die Darstellung der Liste.

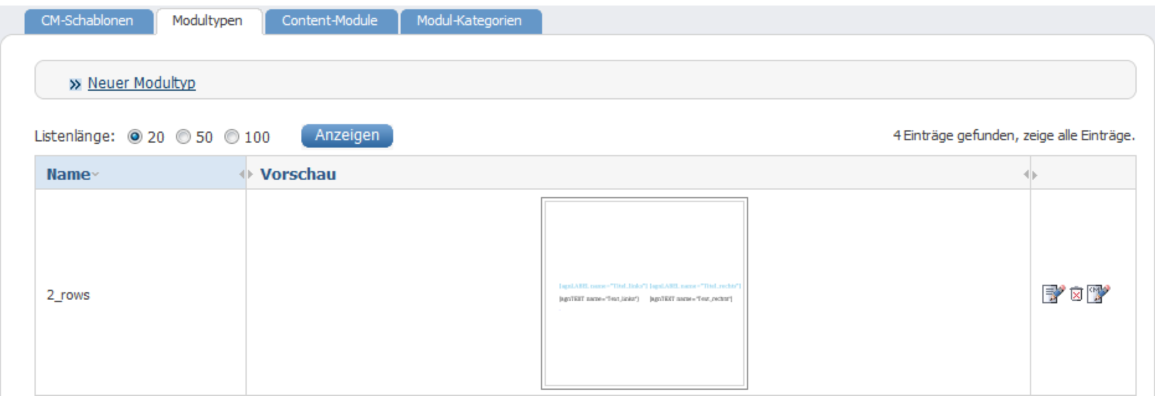


Abb. 10.4: Der Content Manager stellt die vorhandenen Modultypen übersichtlich in Listenform und mit Vorschau dar.

In der rechten Spalte können Sie den Modultyp modifizieren. Dazu stehen Ihnen drei Möglichkeiten zur Verfügung: Modultyp löschen (Kapitel "Modultyp löschen"), Modultyp bearbeiten (Kapitel "Basisdaten eingeben") oder den Modultyp zur weiteren Bearbeitung einem Content-Modul zuweisen (Kapitel "Modultyp um Inhalte ergänzen und als Content-Modul speichern"). Mehr zu diesen Punkten erfahren Sie in den entsprechenden Kapiteln.

9.2.2 Einen neuen Modultyp erstellen

Die Komponenten des Content Managers sind nicht an eine bestimmte Mailing-Liste oder ein Mailing gebunden, sondern stehen allgemein für alle Mailings zur Verfügung. Der Content Manager verfügt deshalb jeweils über einen eigenen Bereich für CM-Schablonen, Content-Module und Modultypen, in dem Sie jeweils Verwaltungsaufgaben vornehmen.

9.2.3 Basisdaten eingeben

1. Rufen Sie in der Navigationsleiste den Eintrag Mailings und dann Content Manager auf und klicken Sie auf den Seitenreiter Modultypen. Der OpenEMM listet nun eine Übersicht aller verfügbaren Modultypen auf. Um einen neuen Modultyp hinzuzufügen, klicken Sie auf Neuer Modultyp.
2. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Modultypen denjenigen Modultyp aus, den Sie als Vorlage für den neuen Modultyp verwenden wollen. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche Anlegen.

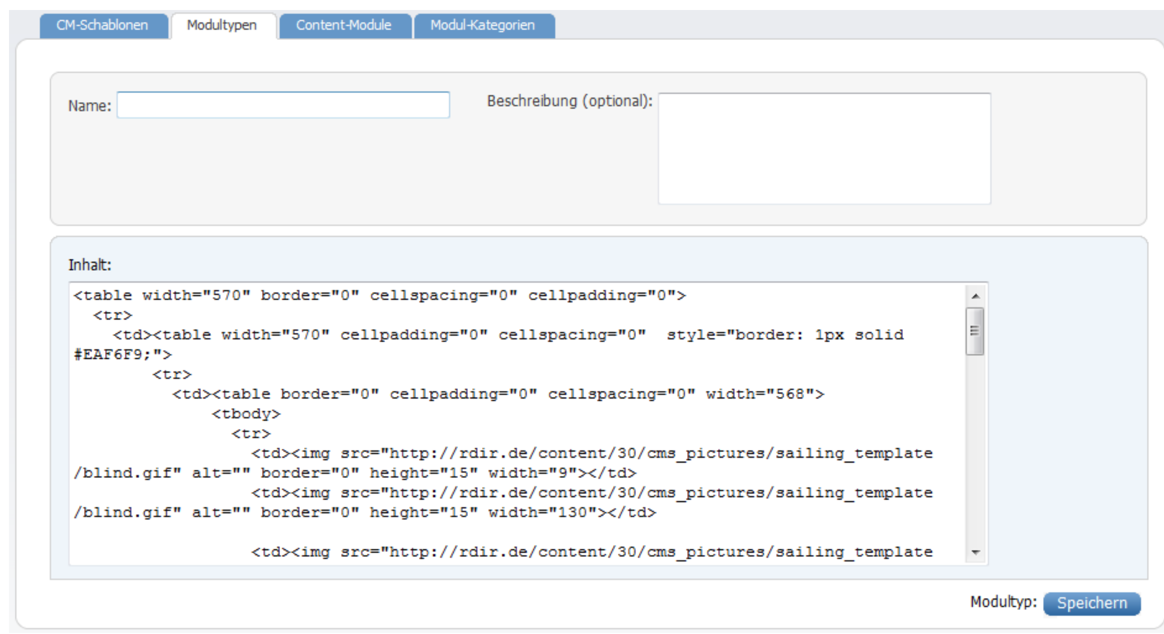


Abb. 10.5: Die Eingabemaske zum Erstellen eines neuen Modultyps.

3. Im Eingabefeld Name geben Sie dem Modultyp einen einprägsamen Titel. Diese Bezeichnung erscheint später in der Übersichtsliste, in der Sie einen Modultyp auswählen. Sie erleichtern sich die spätere Arbeit erheblich, wenn Sie einen eindeutigen Namen vergeben.

4. Machen Sie auch im Eingabefeld Beschreibung möglichst genaue Angaben zum Modultyp. Der Text sollte aus einem oder zwei Sätzen bestehen und in knappen Worten die Funktion des Modultyps beschreiben. Das ist insbesondere dann hilfreich, wenn eine andere Person den Modultyp bearbeitet. Diese sollte anhand der Beschreibung die Aufgabe des Modultyps klar erkennen können.

5. Tragen Sie in den Kasten Inhalt nun die Textbausteine ein, die Ihr Modultyp verwenden soll. Bitte beachten Sie, dass Sie ebenso wie bei den Schablonen zusätzliche AGNITAS-Tags verwenden können, um den Modultyp noch flexibler zu machen. Ein Beispiel soll das verdeutlichen.
Mit folgendem Code, der ausschließlich aus AGNITAS-Tags besteht, erstellen Sie einen Modultyp mit vier Platzhaltern, jeweils einen für eine Grafik, eine Überschrift, einen Text und einen Weblink, bestehend aus URL und Link-Bezeichnung:

```
<img src="[agnIMAGE name="Bild"]">
[agnLABEL name="Titel"]
[agnTEXT name="Text"]
<a href="[agnLINK name="LinkURL"]">[agnLABEL name="Linkname"]</a>
```

9.2.4 Modultyp speichern, Modultyp kopieren

Nachdem Sie den Modultyp konfiguriert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern. Der OpenEMM überprüft nun alle Eingaben auf ihre Richtigkeit. Sollte etwas nicht stimmen, gibt das Programm eine Fehlermeldung in roter Schrift aus.

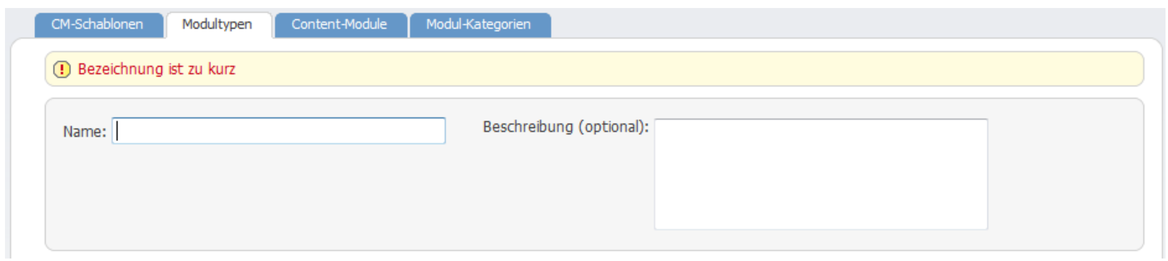


Abb. 10.6: Die Software gibt eine Fehlermeldung aus, wenn Sie keinen Namen für Ihren Modultyp vergeben.

Beachten Sie: In dieser Eingabemaske erhalten Sie nur dann eine Fehlermeldung, wenn Sie dem neuen Modultyp keinen Namen zugewiesen haben. Wählen Sie in diesem Fall einen passenden Namen und bestätigen Sie Ihre Eingabe erneut durch Anklicken von Speichern.

Oftmals macht es Sinn, den Inhalt eines bestehenden Modultyps auf einen neuen Modultyp zu übertragen. Beispielsweise etwa dann, wenn Sie einen Modultyp mit nur leicht veränderter Struktur erzeugen wollen. Damit Sie dazu nicht jedes Mal von vorne anfangen müssen, kann der OpenEMM eine Kopie eines bestehenden Modultyps anlegen. Damit sparen Sie sich unter Umständen viel Tipparbeit. Gehen Sie zum Kopieren eines Modultyps folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste hintereinander auf Content Manager und Modultypen und wählen Sie den Modultyp aus der Übersichtstabelle aus, dessen Inhalt Sie kopieren wollen.
2. Klicken Sie bei dem entsprechenden Modultyp auf das Symbol Bearbeiten, um das Element in der Detailansicht zu bearbeiten.

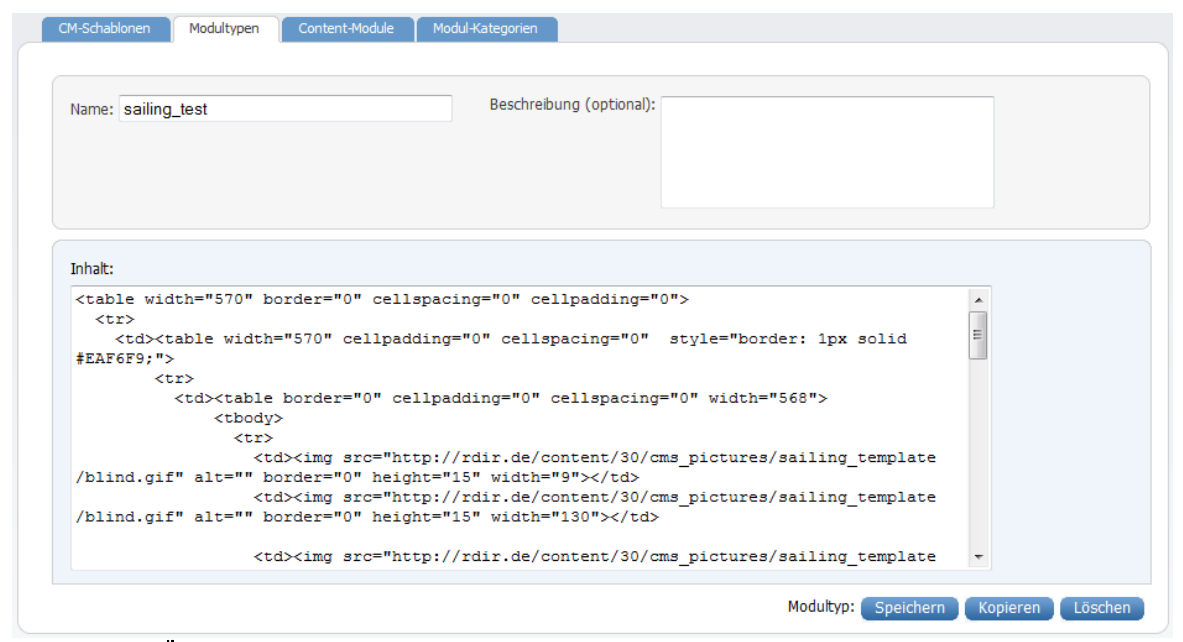


Abb. 10.7: Über die Schaltfläche Kopieren übernehmen Sie die Struktur eines bestehenden Modultyps.

3. In der Detailansicht zum gewählten Modultyp sehen Sie unterhalb des Eingabedialogs drei Schaltflächen, darunter den Button Kopieren. Nach einem Klick darauf zeigt der OpenEMM den Eingabedialog für einen neuen Modultyp an.
4. Sämtliche Einstellungen für den neuen Modultyp sind identisch mit dem alten Modultyp. Geändert hat sich lediglich der Name – dem bisherigen Name ist das Wort *Kopie von* vorangestellt. Vergeben Sie nun einen neuen Namen für den kopierten Modultyp und tragen Sie eine aussagekräftige Beschreibung ein. Mit Speichern übernimmt der OpenEMM Ihren neuen

Modultyp.

9.2.5 Modultyp um Inhalte ergänzen und als Content-Modul speichern

Einen verfügbaren Modultyp können Sie direkt im Content Manager über das Untermenü Modultypen mit Inhalten füllen und als Content-Modul ablegen. Zur Erinnerung: Ein Content-Modul ist nichts anders als ein Modultyp, dessen Platzhalter um Inhalte ergänzt wurden.

Wechseln Sie über den Navigationsleisten-Eintrag Mailings und Content Manager und den Seitenreiter Modultypen in die Modultypen-Übersicht und wählen Sie denjenigen Modultyp aus, den Sie mit Inhalten füllen wollen. Klicken Sie bei dem Listeneintrag anschließend auf das Symbol für Content-Modul. Dieses steht ganz rechts in der Symbolleiste und zeigt eine Seite mit den Buchstaben CM. Der OpenEMM wechselt nun in das Untermenü Content-Module des Content Managers und präsentiert Ihnen eine Eingabemaske, in der sie den Modultyp um Inhalte erweitern können. Gehen Sie dabei so vor wie in Kapitel "Basisdaten eingeben" beschrieben.

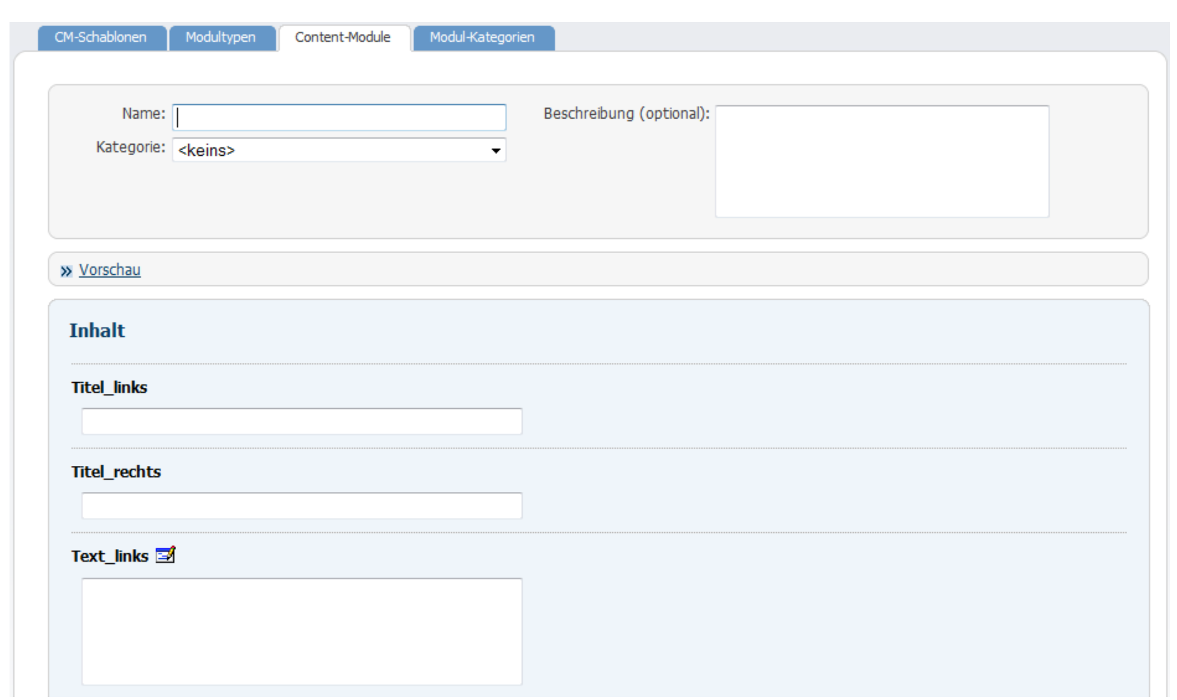


Abb. 10.8: Nach einem Klick auf das Symbol Content-Modul können Sie einen Modultyp direkt mit Inhalten befüllen und als Content-Modul speichern.

9.2.6 Modultyp löschen

Sollte es nötig sein, können Sie einen Modultyp auch wieder löschen. Diese Option funktioniert allerdings erst, nachdem Sie vorher einen Modultyp gespeichert haben oder bereits vorhandene Modultypen in der Übersichtstabelle stehen. Zum Löschen stehen Ihnen zwei Wege offen.

- Öffnen Sie die Übersichtsliste der vorhandenen Modultypen mit einem Klick auf Mailings und Content Manager in der Navigationsleiste und Auswahl des Seitenreiters Modultypen. Klicken Sie hinter dem entsprechenden Eintrag auf das Symbol Löschen.
- Öffnen Sie die Übersichtsliste, indem Sie hintereinander auf den Eintrag Mailings und Content Manager in der Navigationsleiste und den Seitenreiter Modultyp klicken. Öffnen Sie anschließend mit einem Mausklick auf den Namen des fraglichen Modultyps den

Bearbeitungsdialog. Auf dieser Seite klicken Sie nun auf die Schaltfläche Löschen.

In beiden Fällen stellt der OpenEMM eine Sicherheitsabfrage, die Sie mit der Schaltfläche Löschen bestätigen. Klicken Sie dagegen auf Abbrechen, so bleibt die Schablone erhalten.

9.3 Content-Module

9.3.1 Vorhandene Content-Module anzeigen

Einen Überblick über die vorhandenen Content-Module erhalten Sie, indem Sie in der Navigationsleiste auf den Eintrag Mailings und dann Content Manager klicken und anschließend den Seitenreiter Content-Module wählen. Der OpenEMM listet auf der folgenden Seite die vorhandenen Content-Module auf.

Wollen Sie nur die Content-Module einer bestimmten Kategorie sehen, filtern Sie Ihre Auswahl über den Menüpunkt Kategorie.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie noch kein Content-Modul einer Kategorie zugewiesen haben, können Sie diese Option nicht zuschalten. In Kapitel "CM-Kategorien". lesen Sie, wie Sie Content-Module nach Kategorien sortieren können.

Zu jedem Content-Modul liefert die Tabelle mehrere Informationen. In der linken Spalte steht der Name des Content-Moduls. Die mittlere Spalte stellt das Content-Modul in einem kleinen Vorschaufenster dar und informiert Sie so auf einen Blick über dessen Inhalt.

Um sich eine größere Vorschau eines Content-Moduls anzeigen zu lassen, klicken Sie auf das entsprechende Bild. Diese Vorschau können Sie jederzeit wieder durch den Befehl Vorschau schließen verkleinern, der sich direkt links oberhalb des jeweiligen Vorschau-Fensters befindet.

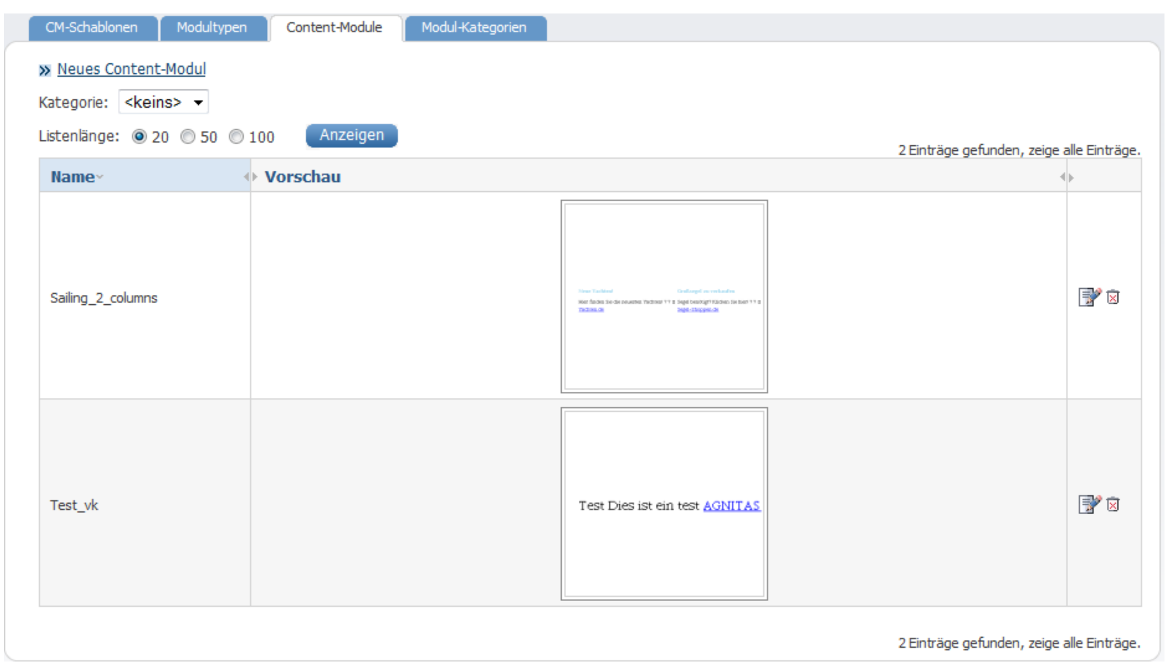


Abb. 10.9: Das Untermenü Content-Module zeigt alle im Content-Manager zur Verfügung stehenden Content-Module übersichtlich in einer Liste an.

Wie viele Content-Modul-Einträge in der Liste erscheinen sollen, legen Sie über die Option Listenlänge fest. Voreingestellt sind 20 Einträge, Sie können die Listenlänge aber jederzeit auf 50 oder 100 Einträge erweitern. Mit einem Klick auf die Schaltfläche Anzeigen übernehmen Sie diese Einstellung.

9.3.2 Neues Content-Module anlegen

Der OpenEMM stellt Ihnen im Untermenü Content-Module bei Bedarf auf Anfrage vordefinierte Content-Module zur Verfügung und spart Ihnen damit viel Zeit. Anhand der Standard-Vorlagen gelingt es Ihnen schnell, Ihre eigenen Komponenten zu erstellen. Ebenso wie die Modultypen und CM-Schablonen sind auch die Content-Module nicht an eine bestimmte Mailing-Liste oder ein bestimmtes Mailing gebunden.

9.3.3 Basisdaten eingeben

1. Um ein neues Content-Modul anzulegen, wählen Sie den Navigationsleisten-Eintrag Mailings und dann Content Manager und klicken Sie auf den Seitenreiter Content-Module.
2. Klicken Sie auf den Link Neues Content-Modul, um einen bereits vorhandenen Modultypen als Vorlage für ein neues zu verwenden. Wählen Sie dazu über das Drop-Down-Menü einen der vorhandenen Modultypen.



Abb. 10.10: Die Software stellt Ihnen zahlreiche Beispiel-Content-Module als Vorlagen für Ihre eigenen Content-Module zur Verfügung.

3. Bestätigen Sie Ihre Auswahl über die Schaltfläche Anlegen. Der OpenEMM öffnet nun ein neues Fenster, in dem Sie die Basisdaten des neuen Content-Moduls eingeben.
4. Je nach gewählter Modultyp-Vorlage müssen Sie im folgenden Dialog unterschiedliche Angaben zum neuen Content-Modul machen. Unabhängig davon, ob es sich beispielsweise um eine Vorlage für ein Editorial, eine Dachzeile oder eine Headline handelt, bleiben zwei Datensätze aber immer gleich, nämlich der Name und die Beschreibung des neuen Content-Moduls.
5. Geben Sie dem Content-Modul im Eingabefeld Name einen einprägsamen Titel. Diese Bezeichnung finden Sie später in der Übersichtsliste der Content-Module wieder. Wählen Sie einen möglichst aussagekräftigen Titel, um sich die Arbeit zu erleichtern.
6. Das gilt auch für das Eingabefeld Beschreibung. Der Text sollte aus einem oder zwei Sätzen bestehen und in knappen Worten die Funktion des Content-Moduls beschreiben. Das ist insbesondere dann hilfreich, wenn eine andere Person das Content-Modul bearbeitet. Diese sollte anhand der Beschreibung die Aufgabe des Content-Moduls klar erkennen können.
7. Teilen Sie das Content-Modul optional einer Kategorie zu. Haben Sie noch keine Kategorien erstellt, erscheint in diesem Auswahlmenü lediglich der Eintrag <keins>. In Kapitel "CM-Kategorien" erfahren Sie, wie Sie Kategorien erstellen und ihnen Content-Module zuordnen.
8. Füllen Sie nun alle weiteren Felder aus. Welche Angaben Sie jeweils machen müssen, hängt von der gewählten Vorlage ab. So genügt es bei einem Content-Modul, das Sie als Banner einsetzen wollen, die entsprechende Grafik sowie einen Link anzugeben. Dagegen benötigt der OpenEMM bei einem zweispaltigen Textelement deutlich mehr Angaben. Folgende Tabelle verschafft Ihnen einen Überblick über die einzelnen, optional integrierbaren Content-Menü-Vorlagen:

Content-Modul	Beschreibung	Erforderliche Angaben
Sailing_Banner	Banner	Grafik, Link-URL
Sailing_Editorial	Editorial	Editorial, Bild, Name
Sailing_Footer	Fußzeile	Text
Sailing_fullviewlink	Link	Link-URL, Link-Text
Sailing_headline	Überschrift	Text
Sailing_left_pic	Zweispaltiges Textelement mit Bild in der linken Spalte	Bild links, Überschrift, Text, Link-URL, Link-Text
Sailing_navbar	Navigationsleiste	Text der Navigationsleiste, Link-URL, Link-Text
Sailing_nurText	Einspaltiges Textelement	Überschrift, Text, Link-URL, Link-Text
Sailing_right_pic	Zweispaltiges Textelement mit Bild in der rechten Spalte	Bild rechts, Überschrift, Text, Link-URL, Link-Text
Sailing_rightPic&leftPic	Dreispaltiges Textelement mit Bild in der linken und rechten Spalte	Bild rechts, Bild links, Überschrift, Text, Link-URL, Link-Text
Sailing_text_2cols	Zweispaltiges Textelement	Überschrift links, Überschrift rechts, Text links, Text rechts, Link-URL link, Link-URL rechts, Link-Text links, Link-Text rechts

9.3.4 Content-Modul speichern und einem Mailing zuweisen, Content-Modul kopieren

Nachdem Sie das Content-Modul konfiguriert haben, klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern. Der OpenEMM überprüft nun alle Eingaben auf ihre Richtigkeit. Sollte etwas nicht stimmen, gibt das Programm eine Fehlermeldung in roter Schrift aus. Überprüfen Sie in diesem Fall Ihre Eingaben und klicken Sie dann erneut auf Speichern.

Jedes Content-Modul können Sie einem oder mehreren Mailings zuweisen. Gehen Sie dazu wie folgt vor: Wählen Sie aus der Navigationsleiste hintereinander die Einträge Mailings undContent-Manager und dann den Seitenreiter Content-Module, um eine Liste der verfügbaren Content-Module zu erhalten. Klicken Sie nun beim gewünschten Modul auf das Symbol Bearbeiten und klicken Sie auf den Button Mailing zuweisen.

Der OpenEMM zeigt Ihnen nun eine Liste aller verfügbaren Mailings an. Um ein Content-Modul einem oder mehreren Mailings zuzuweisen, setzen Sie ein Häkchen hinter die entsprechenden Listeneinträge. Bestätigen Sie Ihre Einstellungen mit einem Klick auf Speichern. Mailings, die nicht auf einer CM-Schablone basieren (siehe dritte Spalte), kann kein Content-Modul zugewiesen werden und daher ist die entsprechende Checkbox ausgegraut.

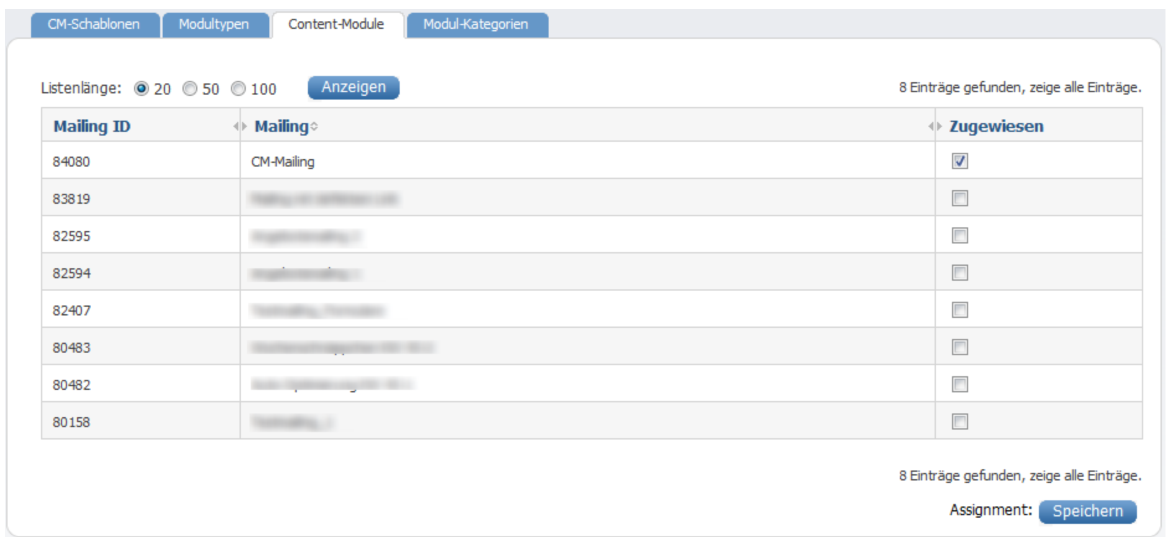


Abb. 10.11: Jedes Content-Modul können Sie einem oder mehreren Mailings zuweisen.

Sie können nicht nur Modultypen als Vorlage für eine Content-Modul verwenden. Oftmals ist es sinnvoller, den Inhalt eines bestehenden Content-Moduls als Vorlage für ein neues zu verwenden. Das macht insbesondere dann Sinn, wenn Sie ein nur geringfügig verändertes Content-Modul erzeugen wollen. Dazu können Sie im OpenEMM eine Kopie eines bestehenden Moduls anlegen und damit einiges an Zeit und Tipparbeit sparen. Gehen Sie zum Kopieren eines Content-Moduls wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste hintereinander auf Mailings, Content Manager und Content-Module. Wählen Sie das Content-Modul aus der Übersichtstabelle, dessen Inhalt Sie kopieren wollen.

2. Klicken Sie bei dem ausgewählten Content-Modul auf das Symbol Bearbeiten, um dessen Detailansicht aufzurufen. Alternative: Klicken Sie auf den Namen des Content-Moduls, um in den Bearbeiten-Dialog zu wechseln.

3. In der Detailansicht zum gewählten Content-Modul sehen Sie unterhalb des Eingabedialogs vier Schaltflächen, darunter den Button Kopieren. Nach einem Klick darauf zeigt der OpenEMM den Eingabedialog für ein neues Content-Modul an.
4. Sämtliche Einstellungen für das neue Content-Modul sind identisch mit dem alten Content-Modul. Geändert hat sich lediglich der Name – dem bisherigen Name ist das Wort *Kopie* vorangestellt. Vergeben Sie nun einen Namen für das kopierte Content-Modul und tragen Sie eine aussagekräftige Beschreibung ein. Mit Speichern übernimmt der OpenEMM Ihr neues Content-Modul.

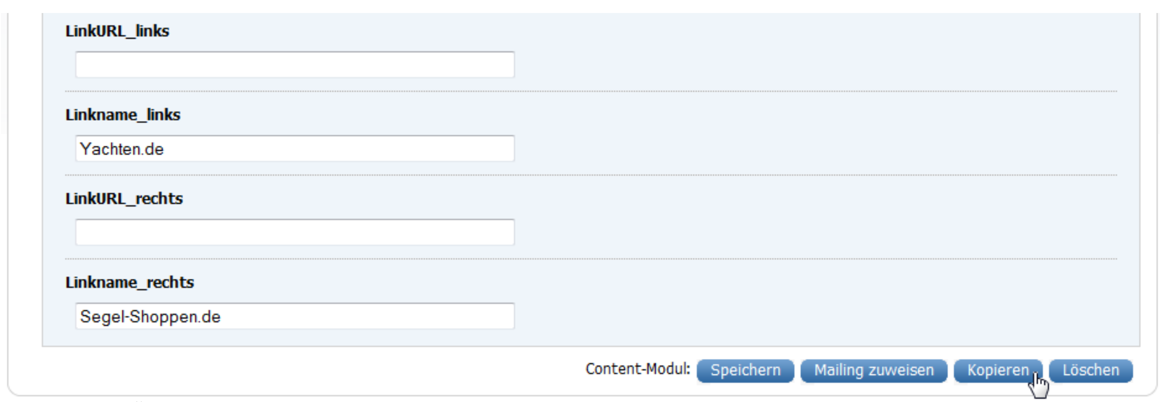


Abb. 10.12: Über die Schaltfläche Kopieren übernehmen Sie die Struktur eines bestehenden Content-Moduls als Vorlage für ein neues Content-Modul.

Tipp: Den Inhalt jedes Content Moduls können Sie über den integrierten HTML-Editor bequem anpassen. Dazu stehen Ihnen direkt über dem Textfeld zahlreiche Icon-Kommandos zur Verfügung, die sich hinsichtlich Präsentation und Funktion an Microsoft Word orientieren.

Den Editor starten Sie, indem Sie zunächst aus der Navigationsleiste hintereinander die Einträge Mailings, Content-Manager und Content-Module aufrufen, um eine Liste der verfügbaren Content-Module zu erhalten. Klicken Sie nun beim gewünschten Modul auf das Symbol Bearbeiten und rufen Sie den integrierten HTML-Editor über das neben der Feldüberschrift platzierte Icon auf.



Abb. 10.13: Den Inhalt jedes Content Moduls können Sie über den integrierten HTML-Editor so komfortabel wie in Word anpassen.

9.3.5 Content-Modul löschen

Sollte es nötig sein, können Sie ein Content-Modul auch wieder löschen. Diese Option funktioniert allerdings erst, nachdem Sie vorher ein Content-Modul gespeichert haben oder bereits vorhandene Content-Module in der Übersichtstabelle stehen. Zum löschen stehen Ihnen zwei Wege offen.

- Öffnen Sie die Übersichtsliste der vorhandenen Content-Module mit einem Klick auf Mailings und Content Manager in der Navigationsleiste und Auswahl des Unterpunkts Content-Module . Klicken Sie hinter dem entsprechenden Eintrag in der Liste auf das Symbol Löschen.

- Öffnen Sie die Übersichtsliste, indem Sie hintereinander auf den Eintrag Mailings und Content Manager in der Navigationsleiste und den Unterpunkt Content-Module klicken. Öffnen Sie anschließend mit einem Mausklick auf den Namen des fraglichen Modultyps den Bearbeitungsdialog. Auf dieser Seite klicken Sie nun auf die Schaltfläche Löschen.

In beiden Fällen stellt der OpenEMM eine Sicherheitsabfrage, die Sie mit der Schaltfläche Löschen bestätigen. Klicken Sie dagegen auf Abbrechen, so bleibt das Content-Modul erhalten.

9.3.6 CM-Kategorien

Der Content Manager bietet Ihnen die Möglichkeit, jedes Content-Modul einer von Ihnen definierten Kategorie zuzuordnen. Das macht zum einen Sinn, wenn Sie mit vielen verschiedenen Content-Modulen arbeiten und diese Sammlung übersichtlicher organisieren wollen. Zum anderen haben Sie über die Kategorie-Auswahl schnell das passende Content-Modul zur Hand, wenn Sie ein neues Mailing erstellen und dabei eine ganz bestimmte Vorlage benötigen.

Um die CM-Kategorien aufzurufen, klicken Sie im Hauptmenü auf Mailings und Content Manager und anschließend auf CM-Kategorien. Der OpenEMM listet nun alle vorhandenen CM-Kategorien auf.



Abb. 10.14: Der E-Marketing Manager listet alle verfügbaren CM-Kategorien auf.

Wie viele Einträge in der Liste erscheinen sollen, legen Sie über die Option Listenlänge fest. Voreingestellt sind 20 Einträge, Sie können die Listenlänge aber jederzeit auf 50 oder 100 Einträge erweitern. Mit einem Klick auf die Schaltfläche Anzeigen übernehmen Sie diese Einstellung.

Zu jeder CM-Kategorie liefert die Tabelle mehrere Informationen. Ganz links steht der Name, dann die Beschreibung. Rechts in jeder Spalte sehen Sie zwei Symbole, über die Sie die CM-Kategorie löschen beziehungsweise bearbeiten können.

9.3.6.1 Neue CM-Kategorie anlegen

1. Um ein neues Content-Modul anzulegen, wählen Sie den Navigationsleisten-Eintrag Mailings und dann Content Manager, klicken auf den Seitenreiter CM-Kategorien und anschließend auf den Link Neue CM-Kategorie.
2. Geben Sie der CM-Kategorie im Eingabefeld Name einen einprägsamen Titel. Diese Bezeichnung finden Sie später in der Übersichtsliste der CM-Kategorien wieder. Wählen Sie einen möglichst aussagekräftigen Titel, um sich die Arbeit zu erleichtern.
3. Das gilt auch für das Eingabefeld Beschreibung. Der Text sollte aus einem oder zwei Sätzen bestehen und in knappen Worten die Funktion der CM-Kategorie beschreiben.
4. Mit einem Klick auf Speichern übernimmt der OpenEMM alle Einstellungen.

9.3.6.2 Content-Modul einer CM-Kategorie zuweisen

Jedes Content-Modul können Sie einer CM-Kategorie zuweisen. Gehen Sie dazu wie folgt vor: Wählen Sie aus der Navigationsleiste hintereinander die Einträge Mailings, Content-Manager und Content-Module, um eine Liste der verfügbaren Content-Module zu erhalten. Klicken Sie nun beim gewünschten Modul auf das Symbol Bearbeiten und wählen Sie unter dem Menüpunkt Kategorie diejenige Kategorie aus, der das Content-Modul zugewiesen werden soll.

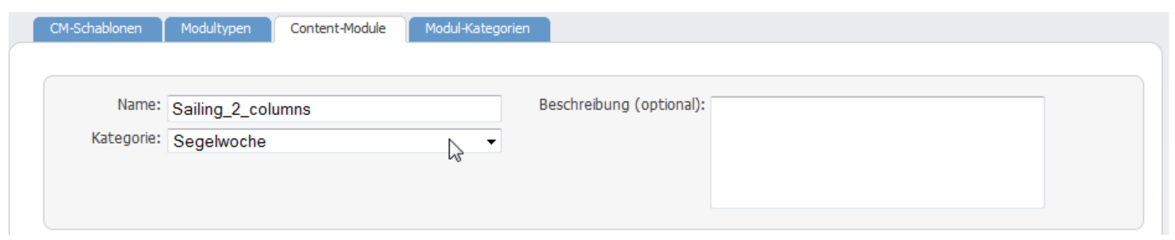


Abb. 10.15: Haben Sie bereits CM-Kategorien angelegt, können Sie diesen jedes beliebige Content-Modul zuordnen.

Klicken Sie abschließend auf Speichern, um die Einstellungen zu übernehmen.

9.3.6.3 CM-Kategorie löschen

Eine CM-Kategorie können Sie jederzeit wieder löschen. Das funktioniert allerdings erst, nachdem Sie vorher eine CM-Kategorie angelegt haben. Zum Löschen gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie die Übersichtsliste der vorhandenen CM-Kategorien mit einem Klick auf Mailings und Content Manager in der Navigationsleiste und Auswahl des Unterpunkts CM-Kategorien. Klicken Sie hinter dem entsprechenden Eintrag in der Liste auf das Symbol Löschen.
2. Der OpenEMM stellt nun eine Sicherheitsabfrage, die Sie mit der Schaltfläche Löschen bestätigen. Klicken Sie dagegen auf Abbrechen, so bleibt die CM-Kategorie erhalten.

Die einer CM-Kategorie zugewiesenen Content-Module gehen natürlich nicht verloren. Mit Löschen der CM-Kategorie wird lediglich die Zuordnung aufgehoben.

9.4 CM-Schablonen

Eine CM-Schablone gibt einer mit dem Content Manager erstellten Mailing-Vorlage ihr endgültiges Aussehen. Sie fasst die einzelnen Bausteine in einem HTML-Grundgerüst zusammen, das sie bei einem Mailing Ihren Anforderungen anpassen können. Eine CM-Schablone setzt sich aus einzelnen Content-Modulen zusammen, deren Struktur wiederum durch Modultypen definiert wird. Die Platzhalter in einer CM-Schablone für Content-Module werden über den AGNITAS-Tag

[agnDYN name="modulname"/]

definiert.

9.4.1 Vorhandene CM-Schablonen anzeigen

Klicken Sie in der Navigationsleiste des OpenEMM auf Mailings und Content Manager, um sich eine Liste mit den vorhandenen CM-Schablonen ausgeben zu lassen.

Die Übersichtstabelle punktet wie auch schon die entsprechende bei den Modultypen und Content-Modulen eingesetzte Liste mit einer praktischen Vorschaufunktion. Der OpenEMM stellt jede CM-Schablone mit einem kleinen Vorschaubild dar und informiert Sie damit auf auf einen Blick über deren Inhalt. Das ist insbesondere sinnvoll, wenn Sie mit vielen verschiedenen CM-Schablonen arbeiten und schnell auf eine bestimmte Vorlage zurückgreifen wollen.

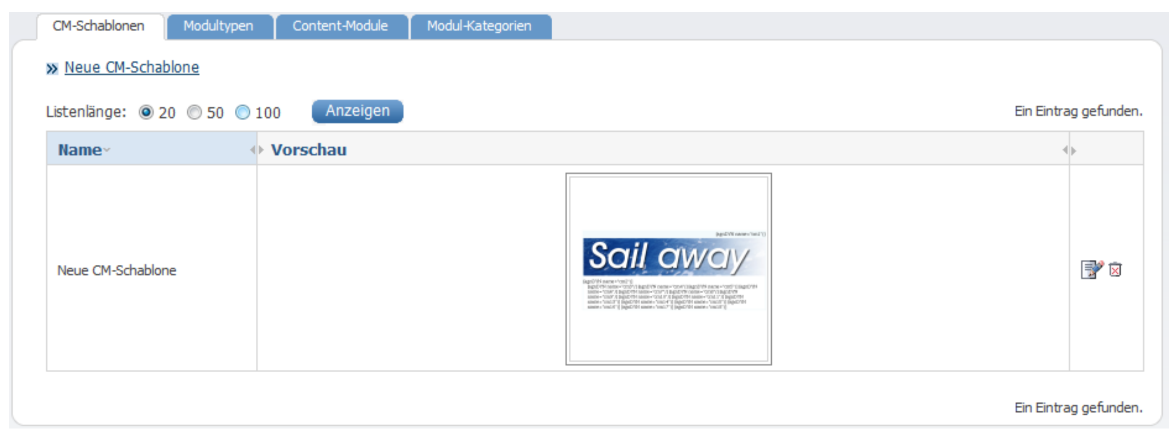


Abb. 10.16: Die Software zeigt alle verfügbaren CM-Schablonen mit einem Vorschaubild an.

In der linken Spalte der Übersichtstabelle steht jeweils der Name der CM-Schablone und mittig das Vorschaubild. Über die Symbole in der rechten Spalte der Tabelle oder durch Anklicken des Namens können Sie die CM-Schablone bearbeiten.

9.4.2 CM-Schablonen bearbeiten

Jede CM-Schablone können Sie nachträglich bearbeiten und damit jederzeit Ihren Anforderungen anpassen. Eine Liste aller verfügbaren CM-Schablonen rufen Sie auf, indem Sie im Hauptmenü des OpenEMM hintereinander den Mailings und Content Manager auswählen. Klicken Sie anschließend bei der gewünschten CM-Schablone auf das Bearbeiten-Symbol.

Der OpenEMM stellt die CM-Schablone nun in einem neuen Fenster dar. In der Standardansicht listet der OpenEMM Name und Beschreibung der Schablone auf und stellt sie in einer Voransicht dar. Mit einem Klick auf den Button Bearbeiten können Sie den Schablonen-Inhalt anpassen. Über Button Mailing zuweisen weisen Sie die CM-Schablone einem Mailing zu. In Kapitel "CM-Schablonen in Mailings einsetzen" lesen Sie, wie das funktioniert.

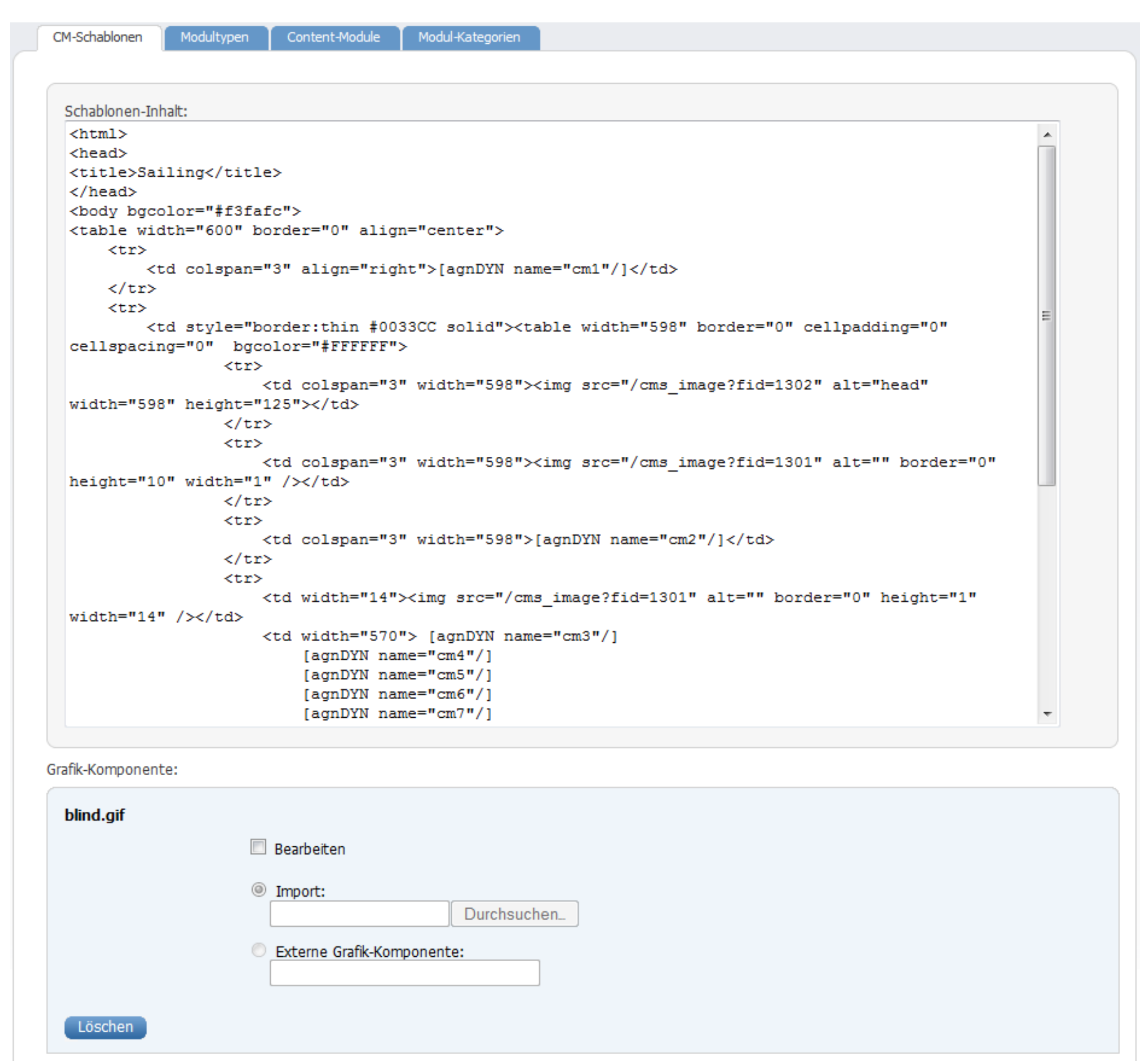


Abb. 10.17: Den Inhalt jeder CM-Schablone können Sie direkt bearbeiten.

In der Textbox Schablonen-Inhalt sehen Sie nun den Inhalt der CM-Schablone und können diesen ganz nach Wunsch anpassen. Direkt unter diesem Eingabefeld können können Sie die Schablone wahlweise auch um Bilder ergänzen oder bestehende Bilder ersetzen.

- Bild ändern: Der OpenEMM listet unter dem Eingabefeld mit dem Schablonen-Inhalt sämtliche darin eingebundenen Bilder auf. Um ein bestehendes Bild zu ändern, setzen Sie ein Häkchen bei Bearbeiten und geben Sie anschließend unter Import oder Externe Grafik-Komponente den entsprechenden Pfad an.
- Wollen Sie das Bild aus der CM-Schablone entfernen, klicken Sie auf Löschen.
- Bild hinzufügen: Um der CM-Schablone ein neues Bild hinzuzufügen, setzen Sie dafür zunächst ein Häkchen bei Hinzufügen, vergeben Sie einen Namen und teilen Sie dem OpenEMM anschließend unter Import oder Externe Grafik-Komponente den entsprechenden Pfad an. Geben Sie im Feld Name den Namen an, den Sie im Quellcode bei dem zugehörigen Tag *agnIMAGE* verwendet haben. Vergessen Sie nicht, im Quelltext ein agnIMAGE-Tag mit dem gleichen Namen anzulegen, damit der OpenEMM das neue Bild zuordnen kann. (Wenn das Tag vom OpenEMM bereits in einen Pfad in der Art */cms_image?fid=4711* umgewandelt wurde, überschreiben Sie den Code einfach wieder mit dem agnIMAGE-Tag.)

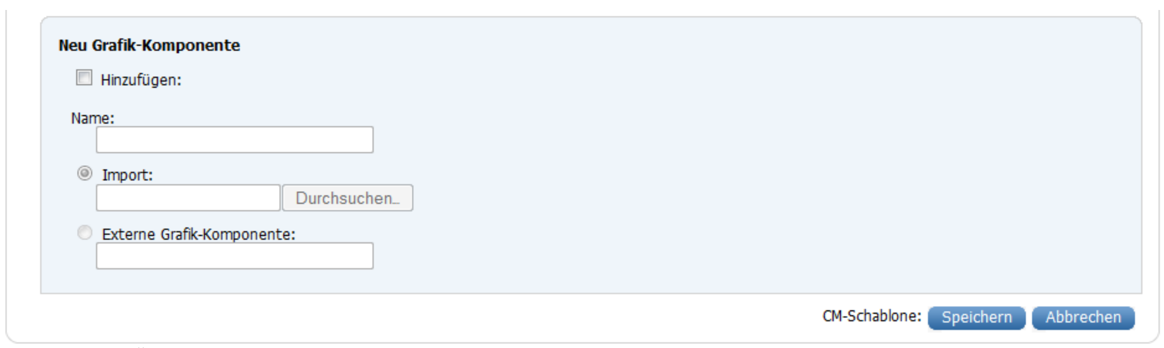


Abb. 10.18: Über diese Eingabemaske ändern Sie Bilder in einer CM-Schablone oder fügen neue Bilder hinzu.

Mit einem Klick auf Speichern übernehmen Sie alle Änderungen an der CM-Schablone.

9.4.3 Neue CM-Schablonen hochladen

Der OpenEMM stellt Ihnen eine Muster-CM-Schablone zur Verfügung, die sich genauso wie die bereits vordefinierten Content-Module und Modultypen für Ihre Mailings einsetzen lässt. Welche Inhalte die CM-Schablone im Detail enthalten soll, legen Sie ebenso wie bei den ab Kapitel "Schablonen - Wiederverwendbare Bausteine" beschriebenen „Standard"-Schablonen über das Navigationsleistenelement Mailings fest. Kapitel "CM-Schablonen in Mailings einsetzen" zeigt Ihnen, wie Sie CM-Schablonen für Mailings einsetzen.

Wenn Sie keine vorgefertigte CM-Schablone verwenden wollen, können Sie alternativ eine von Ihnen erstellte CM-Schablone auf den OpenEMM-Server hochladen. Diese steht Ihnen anschließend über das Menü CM-Schablonen ebenso zur Verfügung wie die Beispiel-CM-Schablonen.

Um eine CM-Schablone hochzuladen, klicken Sie auf den Navigationsleisteneintrag Mailings und dannContent Manager und rufen Sie die Übersichtstabelle der CM-Schablonen über den Reiter CM-Schablone auf. Klicken Sie dort auf Neue CM-Schablone.

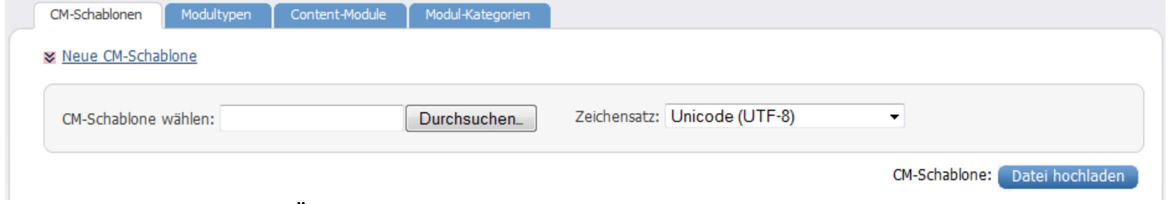


Abb. 10.19: Über die Upload-Funktion fügen Sie eigene CM-Schablonen hinzu.

Natürlich können Sie die CM-Schablone über AGNITAS-Tags so einrichten, dass sie dynamisch auf die vorhandenen Bausteine reagiert. Zudem reicht im Prinzip ein herkömmlicher Texteditor, um den Code Ihrer CM-Schablone zu erstellen.

Bitte beachten Sie: Die CM-Schablone muss einigen Anforderungen genügen, damit sie der OpenEMM-Server problemlos verarbeiten kann. Diese sind im Einzelnen:

- Enthält Ihre CM-Schablone Bildverweise, achten Sie bitte darauf, dass die zugehörigen in einem Unterverzeichnis liegen und deren Dateinamen in der HTML-Datei mit dem entsprechenden Pfad versehen sind . Die Bilder sollten sich also nicht im gleichen Verzeichnis wie Ihre HTML-Datei befinden.

- Die CM-Schablone muss als ZIP-Datei vorliegen. Dabei handelt es sich um ein Archiv, das sämtliche Dateien der CM-Schablone enthält. Die HTML-Datei darf sich innerhalb der ZIP-Datei nicht in einem Unterverzeichnis befinden und alle Bildelemente müssen in einem Unterverzeichnis „template-media" abgelegt sein, auf das in der HTML-Datei referenziert wird. Der Vorteil von ZIP: Das ZIP-Format ermöglicht es, Dateien verlustfrei zu speichern und sie gleichzeitig zu komprimieren – das spart insbesondere bei umfangreichen Vorlagen unter Umständen viel Speicherplatz.

Praktischerweise verfügen Windows XP, Windows Vista und Windows 7 über eine integrierte ZIP-Funktion, so daß Sie dafür keine zusätzliche Software installieren müssen. Um das Verzeichnis mit Ihrer CM-Schablone in ein ZIP-Archiv zu packen, gehen Sie wie folgt vor:

Wählen Sie im Windows Explorer das Verzeichnis aus, das Ihre CM-Schablone enthält und rufen Sie mit der rechten Maustaste das Kontextmenü auf. Über die Kommandos Senden an und ZIP-komprimierter Ordner fügt Windows das Verzeichnis einem ZIP-Archiv hinzu. Dieses erstellt das Betriebssystem auf der gleichen Verzeichnisebene, in dem sich das Verzeichnis mit Ihrer CM-Schablonen-Vorlage befindet. Geben Sie dem Archiv abschließend einen Namen.

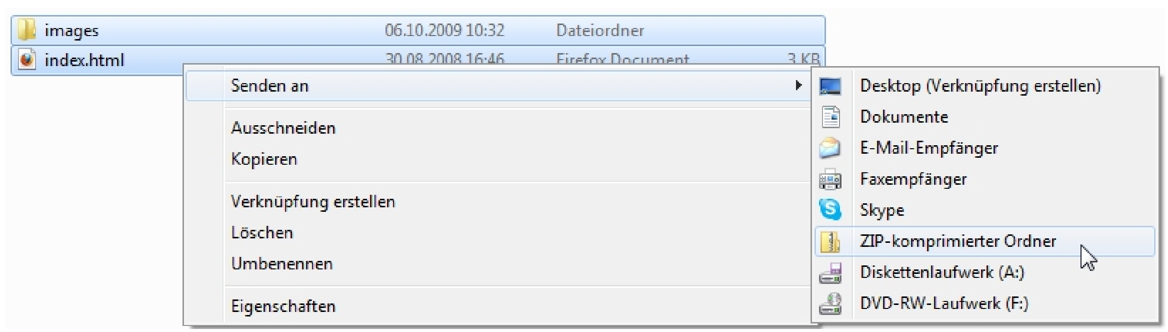


Abb. 10.20: Ihre CM-Schablone muss im ZIP-Format vorliegen. Windows verfügt dazu über eine passende Archivierungsfunktion, die Sie über das Kontextmenü aufrufen.

Um das Archiv auf den OpenEMM-Server hochzuladen, teilen Sie dem OpenEMM abschließend den Zeichensatz mit, den Ihre CM-Schablone verwendet. Zur Auswahl stehen Unicode (UTF-8), ISO-8859-1, ISO-8859-15 und Chinese Simplified (GB3212).

Tipp: Wenn Sie sich nicht sicher sind, welche Kodierung Ihr HTML-Editor verwendet, belassen Sie die Einstellung für den Zeichensatz auf der Standardeinstellung Unicode (UTF-8). Der Grund: UTF-8 ist die am weitesten verbreitete Kodierung für Unicode-Zeichen und setzt sich bei der HTML-Darstellung von Webbrowsern immer mehr durch.

Sind alle Einstellungen abgeschlossen, laden Sie die CM-Schablone mit einem Klick auf die Schaltfläche Anlegen auf den OpenEMM-Server.

9.5 CM-Schablonen in Mailings einsetzen

Die Kapitel "Was ist der Content Manager?" bis "CM-Schablonen". beschreiben die einzelnen Komponenten der CM-Schablonen und wie sie hierarchisch aufgebaut sind. Dieses Kapitel zeigt Ihnen, wie Sie die CM-Schablonen für Ihre Mailings einsetzen. Ebenso wie bei der "klassischen" Schablone müssen Sie dem OpenEMM zuerst mitteilen, welche CM-Schablone bei welchem Mailing eingesetzt werden soll. Bei den CM-Schablonen ist die Vorgehensweise etwas anders und unterscheidet sich hauptsächlich im Untermenü Inhalt in der Mailing-Detailansicht.

Bitte beachten Sie: Um eine CM-Schablone einem Mailing zuzuweisen, muss im OpenEMM mindestens ein Mailing gespeichert sein. Wie Sie ein neues Mailing anlegen, erfahren Sie in Kapitel "Neues Mailing anlegen".

Klicken Sie hintereinander auf die Navigationsleisten-Einträge Mailings, Content Manager und CM-Schablonen, um die Übersichtsseite der verfügbaren CM-Schablonen aufzurufen. Wechseln Sie dann in die Detailansicht der gewünschten CM-Schablone, indem Sie entweder auf den Namen oder das Bearbeiten-Symbol klicken. Im Seitenreiter Mailing zuweisen erledigen Sie genau das – Sie teilen dem OpenEMM mit, welches Mailing auf eine CM-Schablone zurückgreifen soll.

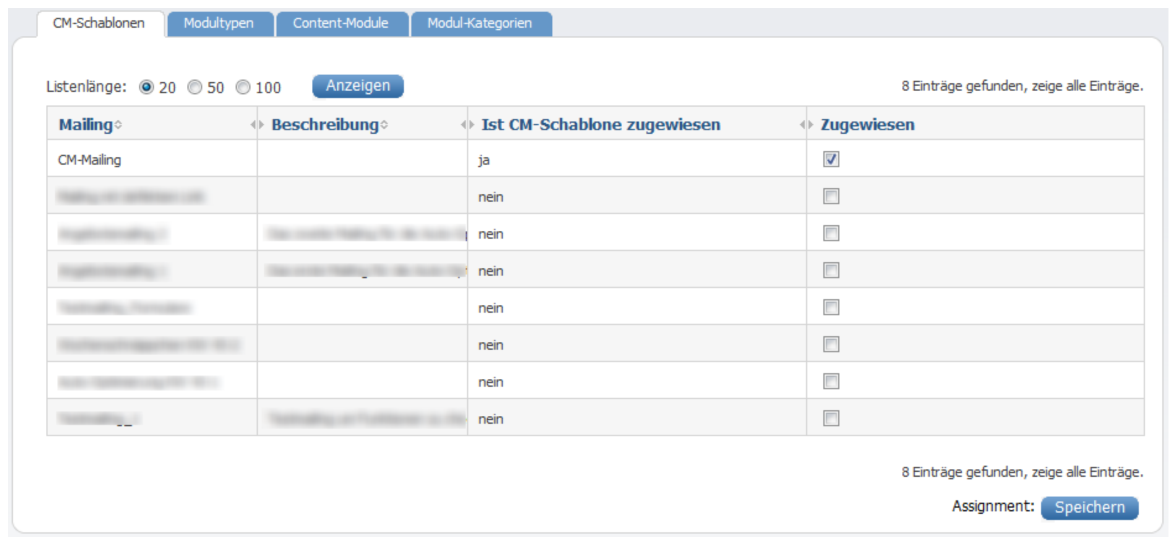


Abb. 10.21: Jede CM-Schablone können Sie einem oder mehreren Mailings zuweisen.

Jede CM-Schablone können Sie einem oder mehreren Mailings (sofern verfügbar) zuweisen. Setzen Sie dazu jeweils ein Häkchen hinter den jeweiligen Tabelleneintrag und übernehmen Sie Ihre Einstellungen mit einem Klick auf die Schaltfläche Speichern. Mailings, die mit den "klassischen" Schablonen arbeiten, kann keine CM-Schablone zugewiesen werden, weil es nicht möglich ist, in einem Mailing beide Schablonen-Varianten parallel zu verwenden.

Nun können Sie Ihrer Kreativität freien Lauf lassen und ein Mailing auf Basis einer CM-Schablone erstellen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf die Schaltfläche Mailings und wählen Sie das Mailing aus, dem Sie über den Content Manager eine CM-Schablone zugewiesen haben.
2. Der OpenEMM zeigt Ihnen nun die zusätzlichen Register für weitere Einstellungen zum Mailing an. Beachten Sie, dass Sie zwar alle Details des Mailings jetzt noch ändern können – nicht aber die zugeordnete CM-Schablone.
3. Wechseln Sie mit einem Mausklick zum Register Inhalt. Hier sehen Sie auf einen Blick, wie sich eine CM-Schablone von einer herkömmlichen Schablone unterscheidet. Das System zeigt im Hauptfenster den in der CM-Schablone definierten Inhalt an. Zusätzlich sehen Sie auf der rechten Fensterseite eine Seitenleiste mit den Content-Modulen, die Sie aus dem Mailing entfernt haben (bis sie den Inhaltsseitenreiter verlassen). Zur einfacheren Navigation blättern Sie mit den entsprechenden Pfeiltasten nach oben oder unten durch die Seitenleiste.



Abb. 11.22: Die Software zeigt den Inhalt der CM-Schablone an. Die rechte Leiste zeigt alle verfügbaren Content-Module an, die Sie zusätzlich in das Mailing integrieren können.

4. Die Anordnung der Content-Module innerhalb des Mailings steht Ihnen völlig frei. Jedes in der Seitenleiste dargestellte Content-Modul können Sie durch Anklicken des Plus-Symbols dem Mailing hinzufügen. Die Platzierung des Moduls innerhalb des Mailings legen Sie über die Pfeiltasten fest. Mit einem Klick auf das Löschen-Symbol entfernen Sie ein Content-Modul wieder aus dem Mailing. Über die Schalttfläche Speichern merkt sich der OpenEMM die aktuelle Anordnung der Content-Module Ihres Mailings. Über das Feld Target group können Sie das jeweilige Content-Modul auf eine Zielgruppen beschränken, so dass nicht alle Empfänger die gleichen Content-Module erhalten.
5. Dem Mailing hinzugefügte Content-Module können Sie auch mit Inhalten füllen. Wenn Sie beim gewünschten Content-Modul auf das Bearbeiten-Symbol klicken, wechselt der OpenEMM das Content-Manager-Untermenü Content-Module und öffnet dort die entsprechende Eingabemaske. Gehen Sie dabei wie in Kapitel "Content-Module" beschrieben vor.
   Hinweis: Haben Sie die Struktur der Content-Module bereits für Ihr Mailing festgelegt und wollen ein bestimmtes Content-Modul mit Inhalten füllen, vergessen Sie vorher nicht zu Speichern. Ihre Änderungen werden sonst nicht übernommen.

Haben Sie das Layout Ihres Mailings abgeschlossen und mit Speichern festgelegt, können Sie weitere Einstellungen Ihres Mailings konfigurieren. Gehen Sie dazu wie in Kapitel "Mailings - Newsletter versenden" beschrieben vor.

10 Verwaltung - Das System konfigurieren

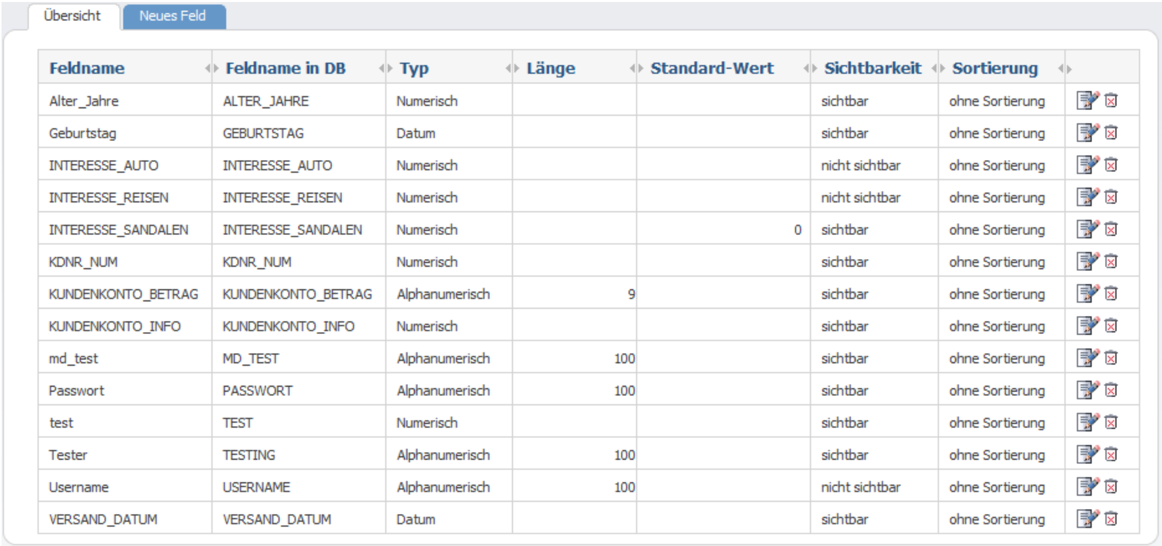
Inhalt dieses Kapitels

- Sie erweitern und pflegen die Profildatenbank mit neuen Profilfeldern.
- Sie richten Benutzer ein.
- Sie ändern Ihr Passwort.
- Sie definieren, was mit Rückläufern (Bounces) geschehen soll.



10.1 Felder verwalten

Zu jedem Empfänger Ihrer Mailings verwaltet der OpenEMM in seiner Datenbank ein Profil. Das Empfängerprofil enthält standardmäßig Daten wie Name und Titel sowie natürlich die E-Mail-Adresse. Diese Daten sind für viele Anwendungen nicht ausreichend. Wenn Sie beispielsweise Ihren Kunden per E-Mail zum Geburtstag gratulieren wollen, müssen Sie zusätzlich das Geburtsdatum speichern. Für Mailings per Fax oder Print sind zusätzlich Faxnummer und Anschrift erforderlich. Oder Sie erfassen zu jedem Kunden, welche speziellen Interessen er hat.



Übersicht | Neues Feld

Feldname	Feldname in DB	Typ	Länge	Standard-Wert	Sichtbarkeit	Sortierung
Alter_Jahre	ALTER_JAHRE	Numerisch			sichtbar	ohne Sortierung
Geburtstag	GEBURTSTAG	Datum			sichtbar	ohne Sortierung
INTERESSE_AUTO	INTERESSE_AUTO	Numerisch			nicht sichtbar	ohne Sortierung
INTERESSE_REISEN	INTERESSE_REISEN	Numerisch			nicht sichtbar	ohne Sortierung
INTERESSE_SANDALEN	INTERESSE_SANDALEN	Numerisch		0	sichtbar	ohne Sortierung
KDNR_NUM	KDNR_NUM	Numerisch			sichtbar	ohne Sortierung
KUNDENKONTO_BETRAG	KUNDENKONTO_BETRAG	Alphanumerisch	9		sichtbar	ohne Sortierung
KUNDENKONTO_INFO	KUNDENKONTO_INFO	Numerisch			sichtbar	ohne Sortierung
md_test	MD_TEST	Alphanumerisch	100		sichtbar	ohne Sortierung
Passwort	PASSWORT	Alphanumerisch	100		sichtbar	ohne Sortierung
test	TEST	Numerisch			sichtbar	ohne Sortierung
Tester	TESTING	Alphanumerisch	100		sichtbar	ohne Sortierung
Username	USERNAME	Alphanumerisch	100		nicht sichtbar	ohne Sortierung
VERSAND_DATUM	VERSAND_DATUM	Datum			sichtbar	ohne Sortierung

Abb. 11.1: Die Profildatenbank ist um eine Reihe zusätzlicher Felder erweitert.

Da sich die erforderlichen Felder in der Profildatenbank je nach Verwendungszweck unterscheiden, bietet Ihnen der OpenEMM hier viel Freiheit.

Es stehen verschiedene Datentypen zur Verfügung. Ein Datum wie einen Geburtstag speichert der OpenEMM auf andere Weise als den Ortsnamen einer Anschrift. Die Änderungen an der Struktur der Profildatenbank erfassen grundsätzlich alle Empfänger in Ihrer Datenbank. Sie sollten deshalb genau planen, welche Felder Sie benötigen. Es ist kein Problem, die Profildatenbank jederzeit um zusätzliche Felder zu erweitern. Löschen Sie aber ein Feld, so kann das Auswirkungen auf verschiedenste Bereiche des OpenEMM haben.

Eine umfassende Einführung in die Anlage von Profilfeldern und mehrere praktische Beispiel finden Sie in Kapitel "Kundenprofile pflegen mit Aktionen".

10.2 Benutzer

Sie, als Administrator des OpenEMM, können so viele unabhängige Benutzer erstellen, wie sie möchten. Als Administrator dürfen Sie sehr detailierte Benutzerrechte vergeben.

Die Anzahl der Benutzer ist beliebig. Ein Benutzer hat Zugriff auf die Datenbank und alle Einstellungen, die definiert wurden. Das bedeutet, dass Sie Mitarbeitern alle oder nur einige Funktionen des OpenEMM freischalten können. Die Möglichkeit Benutzerrechte zu vergeben ist sehr reichhaltig. Einem Mitarbeiter kann z.B. nur der Mailingversand oder die Empfängerpflege zugeordnet werden. Weitere Informationen dazu finden Sie im nächsten Kapitel.

10.2.1 Was sind Benutzer

Ein besonderes Tool innerhalb des OpenEMM stellt die Benutzerverwaltung dar. Damit verwaltet ein Nutzer mehrere Accounts und weist zudem weiteren Nutzern Zugriffsrechte auf diese Accounts zu. Es bietet sich somit die Möglichkeit, mehreren Mitarbeitern Zugänge zum OpenEMM mit spezifischen Rechten einzurichten.

Die Vorteile der Verwaltung liegen auf der Hand: Sie können verschiedene Arbeitsschritte bei der Vorbereitung oder Nachbereitung von E-Mail-Kampagnen auf weitere Mitarbeiter verteilen. Dabei steuern Sie die Rechtevergabe selbst und können flexibel Autorisationen vergeben. Selbstverständlich lassen sich diese Rechte auch wieder zurücknehmen oder modifizieren.

Beispielsweise ist es möglich, einem Mitarbeiter ausschließlich den Zugriff auf die Statistikfunktionen zu erlauben, um die Auswertung Ihrer Mailing-Kampagnen vorzunehmen. Oder Sie vergeben einem externen Mitarbeiter, z. B. einen Journalisten, der die Inhalte für Ihre Newsletter erstellt, die Zugriffsrechte für das Anlegen von Mailings und das Einpflegen von Inhalten.

Die Arbeit am OpenEMM kann in einzelne Aufgabenbereiche aufgeteilt und diese verschiedenen Kollegen zugewiesen werden. Sie können den Grad der Zugriffsrechte für die Benutzer individuell einstellen und haben jederzeit Kontrolle über die Arbeit an den Benutzer-Accounts.

Angenommen, Sie arbeiten mit dem OpenEMM und möchten einzelne Aufgaben an Mitarbeiter oder vielleicht sogar andere Firmen delegieren. Sie vergeben dann auf der Basis Ihres Accounts Nutzungsrechte in beliebigem Umfang an andere Benutzer.

10.2.2 Benutzer anlegen und Passwort ändern

Für jeden Account erstellen Sie individuelle Benutzer mit spezifischen Benutzerrechten. Jeder Account muss mindestens einen Benutzer haben, der sich anmeldet, wenn der OpenEMM registriert wird (siehe Kapitel "Aufruf des OpenEMM").

Den Eingabedialog für neue Benutzer rufen Sie auf zwei Wegen auf:

- Direkt aus der Detailansicht des Benutzers mit dem Neuer Benutzer Seitenreiter.
- Über die Navigationsleiste und den Unterpunkt Benutzer bei Verwaltung. Dann wählen Sie im Inhaltsbereich das Register Neuer Benutzer an.

Im Eingabedialog füllen Sie die Eingabefelder mit den passenden Daten auf. Bei Name tragen Sie Vor- und Nachname des Benutzers und bei Firma den Firmennamen ein. Bei E-Mail-Adresse können Sie die Adresse des Benutzers hinterlegen. Der Benutzer-Name ist dagegen der Begriff, mit dem sich der Benutzer beim Login des OpenEMM anmeldet. Er sollte keine Leer- oder Sonderzeichen enthalten, Ziffern sind dagegen erlaubt.

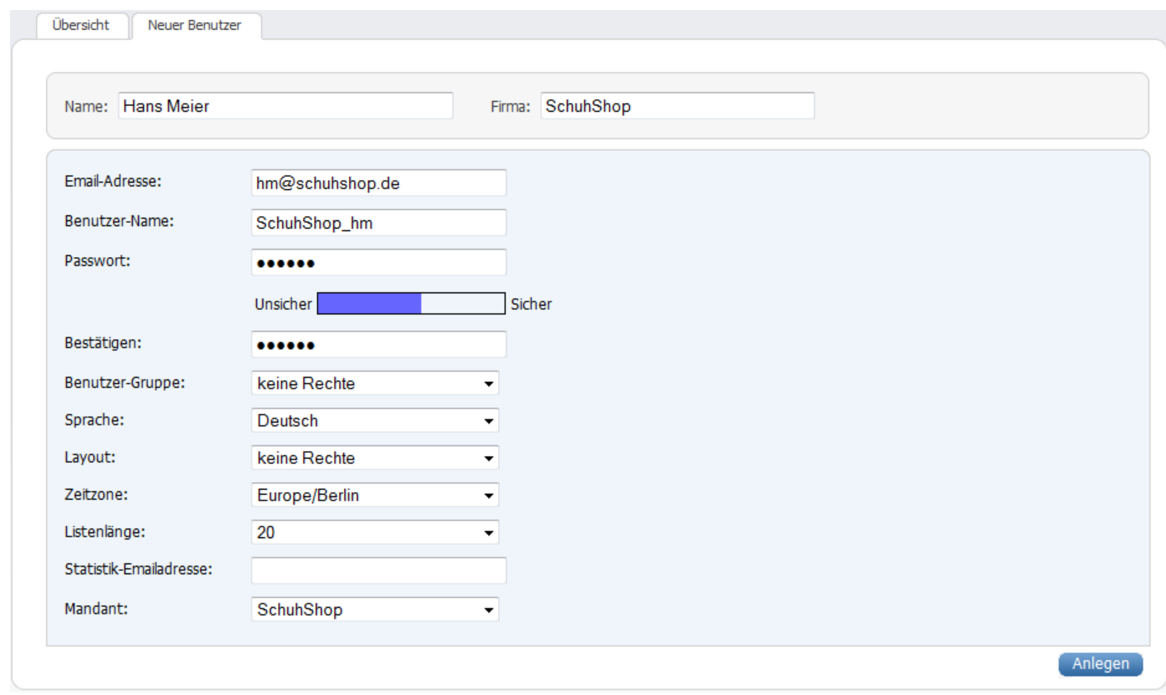


Abb. 11.<%VER_EIN++%>: Zum Mandanten legen Sie einen neuen Benutzer an.

Bei Passwort tragen Sie das gewünschte Passwort ein. Aus Sicherheitsgründen zeigt der Web-Browser statt der Buchstaben (oder Ziffern) nur Sternchen an. Damit ein Vertippen ausgeschlossen ist, geben Sie das Passwort bei Bestätigen erneut ein.

Außerdem werden folgende Daten über Auswahllisten abgefragt:

- Benutzer-Gruppe: Folgende Benutzergruppen sind vordefiniert: Redakteur, Techniker, Datenverwalter, Analytiker, Manager, Administrator.
- Sprache: Es kann zwischen der deutschen, englischen, französischen, chinesischen, spanischen, portugiesischen und holländischen Version gewählt werden.
- Zeitzone: Falls sich der Benutzer in einer anderen Zeitzone befindet, kann diese individuell eingestellt werden.
- Listenlänge: In Ihren Benutzerrechten können Sie festlegen, wie viele Datensätze auf einer Seite in Listen dargestellt werden sollen. Dies betrifft Listen wie Empfänger-Übersicht und Mailing-Übersicht.
- Mandant: Hier wird der Benutzerzugang dem jeweiligen Mandanten-Account zugeordnet.

Haben Sie alle Eingaben gemacht, klicken Sie auf die Schaltfläche Anlegen. Sobald der neue Benutzer angelegt ist, zeigt der OpenEMM eine Übersicht über alle bisher im System eingetragenen Benutzer.

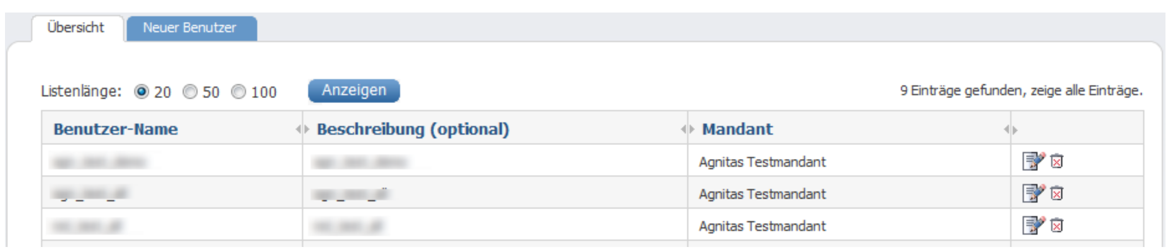


Abb. 11.2: Alle Benutzer aller Mandanten sind in einer Übersicht zusammengefasst.

10.2.3 Benutzerrechte einstellen

Jetzt können dem Benutzer einzelne Zugriffsrechte eingeräumt werden. Klicken Sie einmal auf den Benutzernamen des gewünschten Benutzers, der weitere Rechte erhalten soll. In unserem Beispiel haben wir den Benutzer schneider ausgewählt. Das System zeigt den Eingabedialog, in dem Sie die einzelnen Daten des Benutzers (Name, Passwort etc.) ändern können.

Klicken Sie auf das Register Benutzerrechte: Das System zeigt eine Liste der möglichen Zugriffsrechte an, aus der Sie nach eigenem Ermessen auswählen können. Ein einfacher Klick auf die entsprechende Checkbox markiert das jeweilige Zugriffsrecht. Sie können die Rechte blockweise vergeben (entziehen), indem Sie auf den Button an (aus) neben einem Block klicken. Am Anfang der Seite können sie sogar alle Rechte auf einmal vergeben / entziehen.

Wenn Sie mit der Auswahl zufrieden sind, klicken Sie auf die Schaltfläche Speichern. Diese Zugriffsrechte modifizieren oder widerrufen Sie zu einem späteren Zeitpunkt nach Belieben.

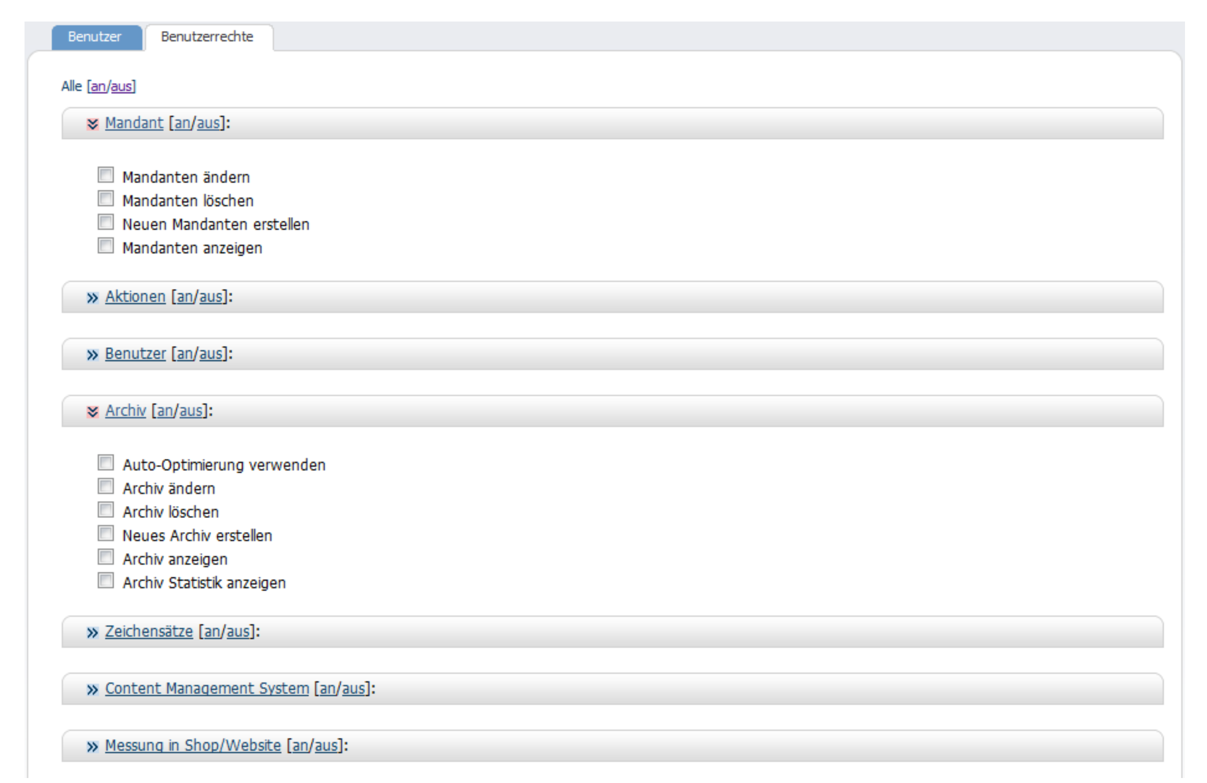
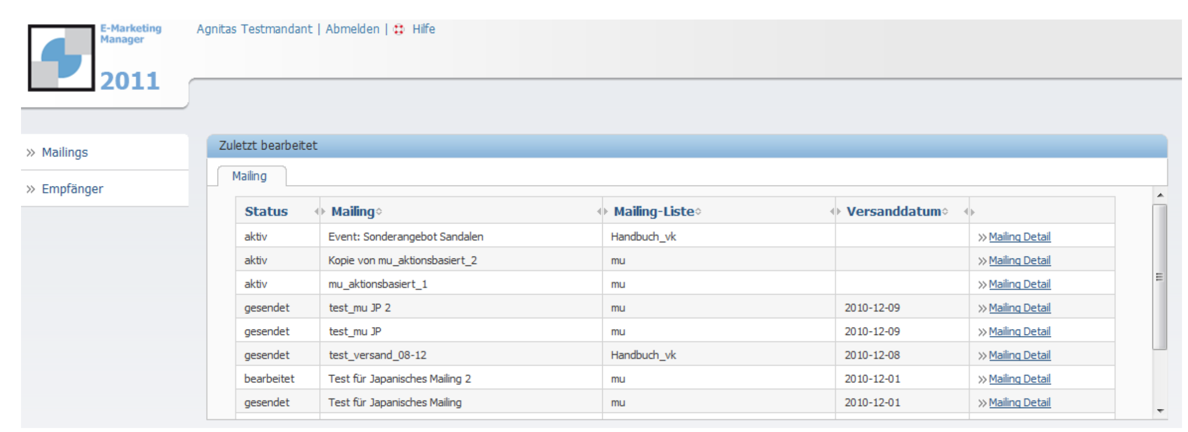


Abb. 11.3: Der Eingabedialog für die Rechte eines Benutzers erlaubt eine sehr feine Abstimmung.

Ein kurzer Test: Melden Sie sich von Ihrem Account per Mausklick auf die Schaltfläche Abmelden ab. Geben Sie im Login-Bereich unter der Web-Adresse *https://asp.agnitas.de* den



Benutzernamen und das Passwort ein. Auf dem Bildschirm sollten nach dem Öffnen des neuen Zugangs nur jene Bereiche in der Navigationsleiste erscheinen, die dem Benutzer zugewiesen wurden. In unserem Beispiel hat der Benutzer Bernd Schneider nur Zugriff auf Mailings, Aktionen und ein paar Statistikfunktionen. Folglich zeigt der OpenEMM nur diese Schaltfläche in der Navigationsleiste an. Somit haben Sie immer die Kontrolle, auf welche Teile Ihres Accounts andere Benutzer zugreifen dürfen.



Status	Mailing	Mailing-Liste	Versanddatum	
aktiv	Event: Sonderangebot Sandalen	Handbuch_vk		» Mailing Detail
aktiv	Kopie von mu_aktionsbasiert_2	mu		» Mailing Detail
aktiv	mu_aktionsbasiert_1	mu		» Mailing Detail
gesendet	test_mu JP 2	mu	2010-12-09	» Mailing Detail
gesendet	test_mu JP	mu	2010-12-09	» Mailing Detail
gesendet	test_versand_08-12	Handbuch_vk	2010-12-08	» Mailing Detail
bearbeitet	Test für Japanisches Mailing 2	mu	2010-12-01	» Mailing Detail
gesendet	Test für Japanisches Mailing	mu	2010-12-01	» Mailing Detail

Abb. 11.4: Die eingeschränkten Rechte des Benutzers Bernd Schneider erlauben nur bestimmte Funktionen.

10.3 Bounce-Filter

Bounce-Filter erlauben die Einrichtung von Aktionen, die beim Eintreffen einer E-Mail-Antwort auf einen Newsletter oder ein E-Mailing ausgeführt werden sollen. Beim Eintreffen einer Antwort werden im Rahmen des Bounce-Managements zunächst autogenerierte E-Mails gefiltert und gelöscht. Auf die übrigen E-Mails werden die Aktionen der Bounce-Filter angewendet. Mögliche Aktionen sind Weiterleitung und Autoresponder.

Übersicht der Bounce-Filter: Über das Symbol Bearbeiten am Ende eines Eintrags rufen Sie die Details zu einem bereits bestehenden Bounce-Filter auf. Alternativ klicken Sie den Namen des Bounce-Filters in der Tabelle an. Über das Symbol Löschen entfernen Sie einen bestehenden Bounce-Filter.

Für die Anlage eines neuen Bounce-Filters, klicken Sie in der Übersicht auf Neuer Bounce-Filter. Auf der folgenden Seite können Sie folgende Angaben vornehmen:

- Name: Die interne Kennzeichnung eines Bounce-Filters.
- Beschreibung: Eine frei wählbare Beschreibung für den Bounce-Filter.
- Filteradresse: Unter dieser Adresse findet die Filterung von Bounces statt. Näheres weiter unten.
- Weiterleitungs-Adresse: Wenn Sie wünschen, dass eingehende E-Mails (z.B. zur manuellen Beantwortung) an eine E-Mail-Adresse weitergeleitet werden, geben Sie hier die Adresse an. Aktivieren Sie das Häkchen vor Eingehende E-Mails weiterleiten.
- Die Punkte Als Anmeldeadresse verwenden bis Formular für Double-opt-in-Mail werden im nächsten Kapitel erklärt.
- Alternativ oder zusätzlich zur Weiterleitung können Sie einen Autoresponder einrichten, z.B. mit einer Eingangsbestätigung. Aktivieren Sie zur Einrichtung den Haken vor Autoresponder.

- Absender-Adresse: Der Autoresponder erscheint mit der hier angegebenen Absenderadresse.
- Betreff: Tragen Sie einen Text für die Betreffzeile der automatisch generierten Antwort ein.
- Text-Version: Tragen Sie hier den Inhalt für die Text-Version ein.
- HTML-Version: Tragen Sie hier den Inhalt für die HTML-Version ein (falls gewünscht). Mit einem Klick auf das Symbol neben HTML-Version kann ein WYSIWYG-Editor geöffnet werden.

Klicken Sie abschließend auf Speichern. Nach dem Speichern gelangen Sie zurück auf die Übersicht der Bounce-Filter.

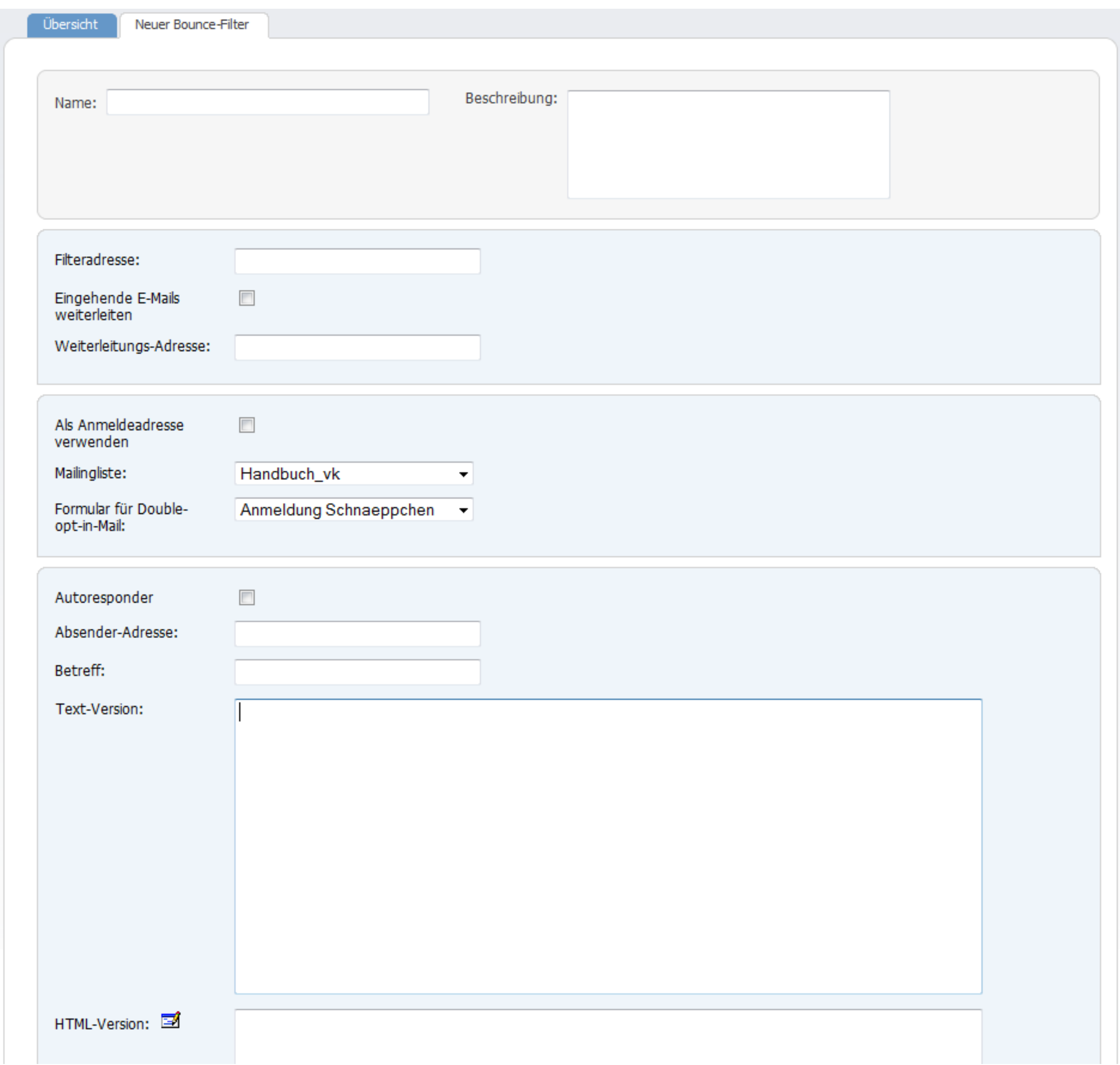


Abb. 11.5: Bounce-Filter legen Aktionen für eintreffende E-Mail-Antworten fest.

In der Übersicht erscheint nun die von Ihnen eingegebene Filteradresse. Auf alle E-Mails, die an die hier angegebene Adresse gesendet werden, kommen die im entsprechenden Bounce-Filter definierten Aktionen zur Anwendung. Es ist daher ein letzter Schritt erforderlich, um die Einrichtung des Bounce-Filters abzuschließen:





Abb. 11.6: Nach der Anlage erscheint in der Übersicht die Filter-Adresse

Alle Antworten auf ein E-Mailing gehen zunächst unter der Absenderadresse bzw. Reply-to Adresse (falls definiert) des E-Mailings ein z.B. *newsletter@firma.de*. Richten Sie in dem von Ihnen verwendeten E-Mail-Programm für diese Adresse eine Weiterleitung an die in der Übersicht genannte Filteradresse ein. Erst durch die Weiterleitung an diese Adresse kann das Bounce-Management alle automatisch generierten Antworten ausfiltern und die verbleibenden E-Mails entsprechende Ihren Angaben weiterleiten und/oder mit einem Autoresponder beantworten.

10.3.1 Anwendung: Anmeldung per E-Mail

Neben der Anmeldung über ein Webformular unterstützt der OpenEMM auch die Anmeldung per E-Mail. Dabei sendet der Interessent eine E-Mail an eine bestimmte Adresse und dokumentiert damit seinen Anmeldewunsch.

Zur Bestätigung und Vermeidung von Missbrauch ist die Anmeldung per E-Mail als Double opt-in Anmeldeprozess konzipiert, d.h. der Interessent muss seinen Anmeldewunsch nochmals bestätigen. Dazu wird eine E-Mail mit einem Bestätigungslink an den Anmeldewilligen versendet. Erst nachdem er auf den Bestätigungslink geklickt hat, wird er in die Mailingliste aufgenommen.

Die Einrichtung des Anmeldeprozesses ist eng verwandt mit der Einrichtung eines Bounce-Filters:

Klicken Sie auf Verwaltung, Bounce-Filter, Neuer Bounce-Filter. Vergeben Sie einen für Sie aussagekräftigen Namen und eine Beschreibung für die *Anmeldung per E-Mail*.

Setzen Sie den Haken bei Weiterleitungs-Adresse und geben Sie hier eine E-Mail-Adresse an, unter der sich der Interessent per E-Mail anmelden kann. Wichtig: Damit Anmeldungen vom OpenEMM erkannt werden, muss die Subdomain genutzt werden, die Sie auch für den Newsletterversand nutzen, z.B. *newsletterabo@newsletter.firma.de*.

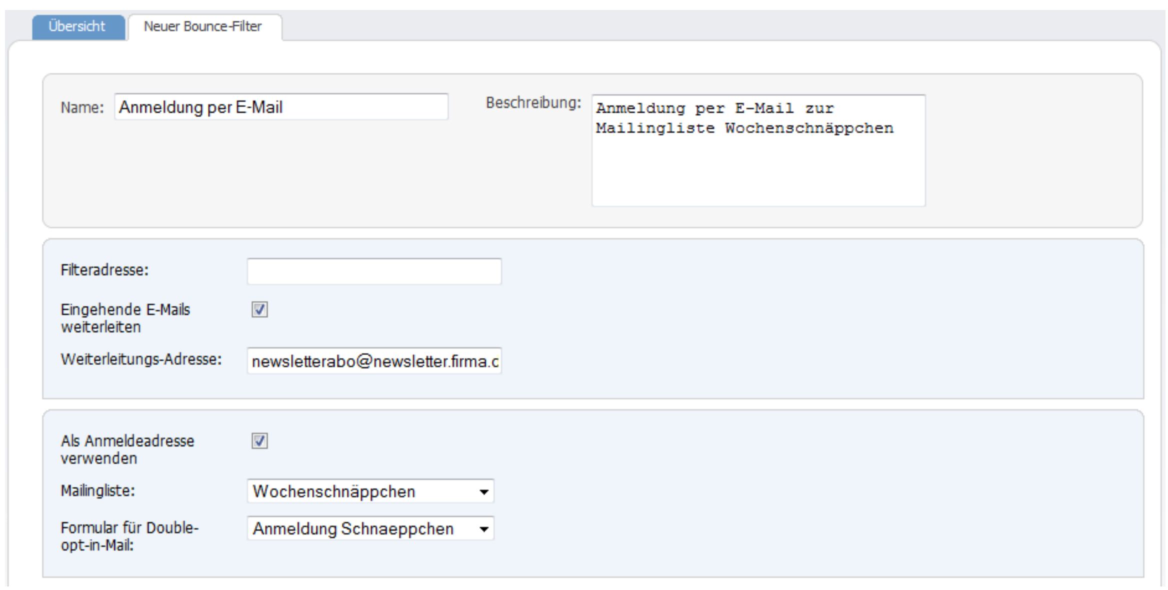


Abb. 11.7: Einrichtung der Anmeldung per E-Mail

Setzen Sie anschließend auch den Haken bei Als Anmeldeadresse verwenden, damit der OpenEMM erkennt, dass Sie die Anmeldung per E-Mail einrichten möchten. Jetzt definieren Sie, zu welcher Mailingliste die Empfänger hinzugefügt werden sollen.

Aus oben genannten Gründen wird bei der Anmeldung per E-Mail stets ein Double opt-in Prozess verwendet. Sie benötigen daher ein Formular für die Double opt-in Mail. In der Regel haben Sie dieses Formular bereits angelegt, um Anmeldungen über ein Webformular abzuwickeln. In diesem Fall wählen Sie aus der Liste das Formular für die Double opt-in Mail aus. Dadurch wird auch automatisch der Versand der Bestätigungsmail aktiviert. Bei Bedarf finden Sie weitere Informationen zu Formularen in Kapitel "Formular - Selbstverwaltung für Empfänger".

In der Übersicht erscheint anschließend der neue Bounce-Filter für die Anmeldung per E-Mail. Die dort angegebene Adresse *aml_XX@filter.xx.xx* ist für Sie nur dann relevant, wenn Sie bei der Einrichtung unter Weiterleitungsadresse keine Eingabe gemacht haben. In diesem Fall wäre dies Ihre E-Mail-Adresse zur Anmeldung. Aufgrund der etwas kryptischen Anmutung ist es jedoch in jedem Falle vorteilhaft, stattdessen eine Weiterleitungsadresse zu verwenden. In diesem Fall können Sie die hier angegebene Adresse ignorieren.

Testen Sie die Anmeldung per E-Mail, indem Sie eine E-Mail an die Anmeldeadresse (Weiterleitungsadresse) senden. Melden Sie so testweise einen Empfänger an, der noch nicht in der Mailingliste enthalten ist.

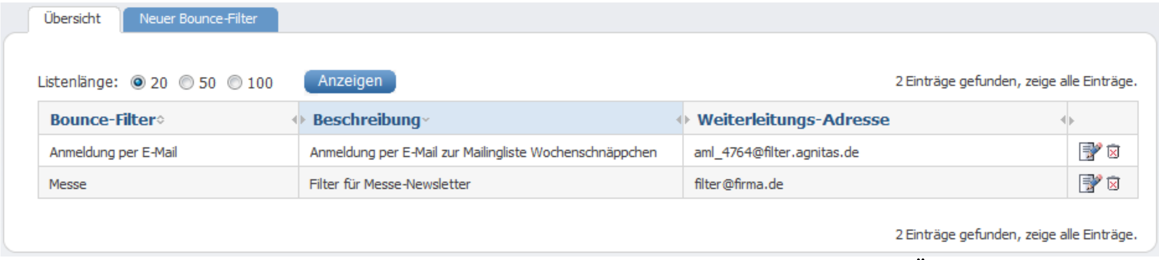
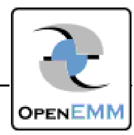


Abb. 11.8: Der Bounce-Filter zur Anmeldung per E-Mail erscheint in der Übersicht



10.4 Automatisches Update

OpenEMM (nur Linux-Version, Version 5.4 oder höher) enthält die Möglichkeit für ein einfaches Update der aktuellen OpenEMM-Version. Im Menü Verwaltung können Sie den Button für die Aktualisierung finden.

Klicken sie auf den Aktualisieren Button und der OpenEMM wird automatisch Ihre aktuelle OpenEMM Version updaten. Die Aktualisierung enthält die folgenden Schritte:

- Die aktuelle Session wird gestoppt.
- Es wird nach einer neueren OpenEMM-Version gesucht (falls keine gefunden wurde, starten Sie den OpenEMM neu).
- Die aktuelle Version von OpenEMM wird von Sourceforge.net geladen.
- Das aktuelle Verzeichnis des OpenEMM wird umbenannt und als Backup behalten.
- Die neue Installation wird vorbereitet und die Benutzerrechte angepasst (falls nötig).
- Die Einstellungsdaten werden von der aktuellen Version importiert (wenn möglich).
- Die Datenbank wird angepasst (falls nötig).
- Die neue Version des OpenEMM wird gestartet.

Während des Prozesses werden Sie über den aktuellen Update-Status informiert.

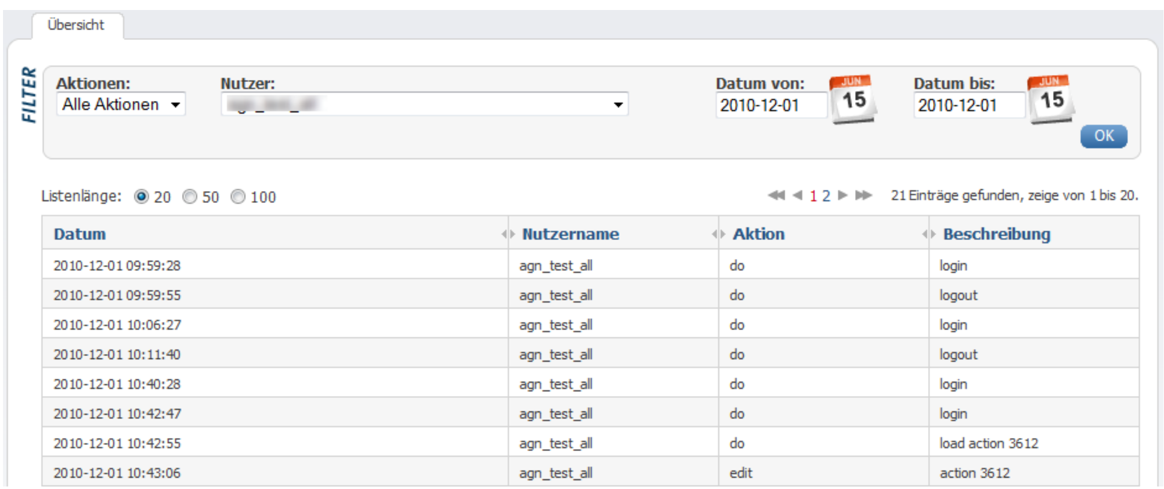
10.5 Aktivitätsprotokoll

Das Aktivitätsprotokoll liefert Ihnen als Administrator einen Überblick, welche Aktionen welche Benutzer innerhalb eines bestimmten Zeitraums mit dem OpenEMM durchgeführt haben. Wenn Sie zum Beispiel mehrere Benutzerkonten verwenden oder die Arbeiten am OpenEMM von verschiedenen Mitarbeitern durchführen lassen, sind Sie mit dem Aktivitätsprotokoll stets im Bilde, was sich getan hat. Zu den Aktivitäten, welche der OpenEMM mitprotokolliert, gehören zum Beispiel Anmeldungen von Usern oder das Laden eines Mailings.

Das Aktivitätsprotokoll rufen Sie aus dem Hauptmenü des OpenEMM über Verwaltung, Aktivitätsprotokoll auf. Der OpenEMM listet nun sämtliche Aktivitäten des aktuellen Tages auf.

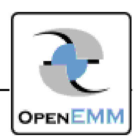
Über die Auswahllisten Aktionen und Nutzer schränken Sie das Aktivitätsprotokoll auf bestimmte Aktionen und Benutzer ein. Zur genauen Analyse können Sie mittels Start- und Enddatum einen Zeitraum festlegen, für welchen der OpenEMM protokollierte Aktivitäten anzeigen soll. Mit einem Klick auf OK übernehmen Sie die Einstellungen.

Für Nicht-Administratoren steht eine eingeschränkte Version des Aktivitätsprotokolls zu Verfügung, in der ein Nutzer jeweils nur die eigenen Aktivitäten sieht.



Datum	Nutzername	Aktion	Beschreibung
2010-12-01 09:59:28	agn_test_all	do	login
2010-12-01 09:59:55	agn_test_all	do	logout
2010-12-01 10:06:27	agn_test_all	do	login
2010-12-01 10:11:40	agn_test_all	do	logout
2010-12-01 10:40:28	agn_test_all	do	login
2010-12-01 10:42:47	agn_test_all	do	login
2010-12-01 10:42:55	agn_test_all	do	load action 3612
2010-12-01 10:43:06	agn_test_all	edit	action 3612

Abb. 11.9: Der OpenEMM protokolliert wichtige Aktionen im Hintergrund automatisch mit.



11 Anhang A: AGNITAS-Tags

Das OpenEMM-System erlaubt Ihnen die Integration folgender, spezieller AGNITAS-Personalisierungs-Tags: Diese werden einfach in einer Vorlage bzw. einem Textbaustein eingetragen und vor dem Versand entsprechend ersetzt. Damit können Sie entsprechend der Informationen in Ihrer Datenbank jedes Mail personalisieren und individualisieren, da durch diese Tags etwa Empfänger in der Anrede persönlich angesprochen werden können oder einzelne Inhalte des Newsletters auf die spezifischen Interessen des Empfängers ausgerichtet werden können. Hierbei sollten Sie jedoch beachten, dass anders als bei HTML-üblichen Tags diese AGNITAS-Personalisierungs-Tags nicht durch ein End-Tag abgeschlossen werden müssen: Ein "Klammer"-System wie bei den Dynamisierungs-Tags (Kapitel "Dynamische Content-Generierung ") gibt es nicht. Die leeren Zeilen sind bewusst leer.

AGNITAS-Tags	**Angezeigter Inhalt**
[agnCUSTOMERID]	Fügt die User-ID des Empfängers ein.
[agnDATE]	Setzt das aktuelle Datum ein. **Syntax:** *[agnDATE type="<type>" language="<lang>"]* **Parameter:** *<type>*: Setzen Sie einen der folgenden Werte für das Format ein: *0* = Beispiel: *3.4.2001* *1* = Beispiel: *04/03/2001* *2* = Beispiel: *Dienstag, 3. April 2001* *3* = Beispiel: *2001-04-03* *<lang>*: Mit dem optionalen Zusatz kann man die Sprache ändern. *en* steht z.B. für Englisch, *de* für Deutsch (siehe ISO 639-1). Standardmäßig ist die Ausgabe Deutsch. **Beispiel:** *[agnDATE type=2 language="de"]*: Donnerstag, 28. Januar 2010 *[agnDATE type=2 language="en"]*: Thursday, 28. January 2010
[agnDB]	Setzt den Inhalt eines beliebigen Feldes aus der Empfängerdatenbank ein. **Syntax:** *[agnDB column="<Datenbankfeld>"]* **Parameter:** *<Datenbankfeld>*: Der Name der entsprechenden Datenbank-Profilspalte (z.B. *SCHUHGROESSE*) **Beispiel:** *[agnDB column="SCHUHGROESSE"]* **Vorsicht**: Möchten Sie das Datenbankfeld in einem messbaren Link angeben, schreiben Sie *##SCHUHGROESSE##*



AGNITAS-Tags	Angezeigter Inhalt
[agnDVALUE]	Legt den Einfügeort des gleichnamigen agnDYN fest. **Syntax:** *[agnDVALUE name="<Platzhaltername>"]* **Parameter:** *<Platzhaltername>*: Einen Platzhalternamen aus der agnDYN-Definierung einsetzen. **Beispiel:** Den Text des Inhaltsbausteins "Einleitung" einfügen. *[agnDVALUE name="Einleitung"]*
[agnDYN]	Bindet einen Textbaustein in ein Mailing ein. **Syntax:** *[agnDYN name="<Platzhaltername>"]* **Parameter:** *<Platzhaltername>*: Einen Platzhalternamen der als Textbaustein Verwendung findet. **Beispiel:** Inhaltsbaustein "Einleitung" einfügen. *[agnDYN name="Einleitung"/]*
[agnEMAIL]	Setzt die E-Mail-Adresse des Empfängers ein.
[agnFIRSTNAME]	Setzt den Vornamen des Empfängers ein.
[agnIMAGE]	Das Bild mit dem angegebenen Namen aus den Grafik-Komponenten des Mailings einbinden. **Syntax:** *[agnIMAGE name="<Bildname>"]* **Parameter:** *<Bildname>*: Den Namen des Bildes (unter Grafikkomponenten zu sehen) einsetzten. **Achtung:** Sie geben hier nicht den Dateinamen des Bildes an, sondern den Namen, den Sie beim Einbinden des Bildes im Register Grafik-Komponenten vergeben haben.
[agnIMGLINK]	Das Bild mit dem angegebenen Namen und einen Link aus den Grafik-Komponenten des Mailings einbinden. **Syntax:** *[agnIMGLINK name="<Bildname>"]* **Parameter:** *<Bildname>*: Den Namen des Bildes (unter Grafikkomponenten zu sehen) einsetzten. **Beispiel:** Aus *[agnIMGLINK name="grafik.gif"]* wird dadurch das HTML-Code Fragment: *<img src="grafik.gif" border=0>.* **Wichtig:** Unter Grafik-Komponenten müssen das Bild und der Link angegeben sein.
[agnLABEL]	Erstellt einen Platzhalter für einzeiligen Text (z.B. Überschriften oder Link-Texte) in einem Modul des Content Managers. **Syntax:** *[agnLABEL name="<Platzhaltername>"]* **Parameter:** *<Platzhaltername>*: Bezeichung des Platzhalters angeben, z.B. "Ueberschrift" **Beispiel:** *[agnLABEL name="Ueberschrift"]*
[agnLASTNAME]	Setzt den Nachnamen des Empfängers ein.
[agnLINK]	Erstellt einen Platzhalter für einen Link in einem Modul des Content Managers. **Syntax:** *[agnLINK name="<Platzhaltername>"]* **Parameter:** *<Platzhaltername>*: Bezeichung des Platzhalters angeben, z.B. "Link" **Beispiel:** *[agnLINK name="Link"]*

AGNITAS-Tags	Angezeigter Inhalt
[agnSUBSCRIBERCOUNT]	Setzt die Anzahl der Mailing-Empfänger ein.
[agnTEXT]	Erstellt einen Platzhalter für mehrzeiligen Text in einem Modul des Content Managers. **Syntax:** *[agnTEXT name="<Platzhaltername>"]* **Parameter:** *<Platzhaltername>*: Bezeichung des Platzhalters angeben, z.B. "Beschreibung" **Beispiel:** *[agnTEXT name="Beschreibung"]*
[agnTITLE]	Setzt eine komplette Anrede in den Newsletter ein. Statt *x* geben Sie als Parameter *1* oder *2* an: **Syntax:** *[agnTITLE type="<Typ>"]* **Parameter:** *<Typ>*: Darstellungsform auswählen, die Zahl wird als ID unter den Anredearten gespeichert. **Beispiel:** Folgende Defaulttypen können gewählt werden: *[agnTITLE type=1]* ergibt: Sehr geehrte(r) Frau/Herr Nachname *[agnTITLE type=2]* ergibt: Liebe(r) Frau/Herr Nachname *[agnTITLEFULL type=2]* ergibt: Liebe(r) Frau/Herr Vorname Nachname **Bitte beachten Sie:** Natürlich können Sie auch individuelle Anredearten definieren (siehe Kapitel "Anredearten". In diesem Fall geben Sie als Parameter die ID der gewünschten Anredeart an: *[agnTITLE type=164]* ergibt: Text der Anredeart mit der ID 164
[agnTITLEFIRST]	Setzt die Anrede mit Vorname in den Newsletter ein. **Syntax:** *[agnTITLEFIRST type="<Typ>"]* **Parameter:** *<Typ>*: wählt Ihre bevorzugte Anredeart, wenn Sie hier Ihre Anrede-ID angeben. **Beispiel:** *[agnTITLEFIRST type=2]* ergibt: Lieber Stefan
[agnTITLEFULL]	Arbeitet wie *[agnTITLE]* jedoch wird zusätzlich noch der Vorname mit ausgegeben. **Syntax:** *[agnTITLEFULL type="<Typ>"]* **Parameter:** *<Typ>*: wählt Ihre bevorzugte Anredeart, wenn Sie hier Ihre Anrede-ID angeben. **Beispiel:** *[agnTITLEFULL type=1]* ergibt: Sehr geehrter Herr Dr. Heinz Mustermann.